



Questions - réponses sur le règlement relatif au blocage géographique dans le contexte du commerce électronique



AVIS JURIDIQUE

Ni la Commission européenne ni aucune personne agissant au nom de la Commission n'est responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations données ci-après.

© Union européenne, 2018

Réutilisation autorisée moyennant mention de la source.

La politique de réutilisation des documents de la Commission européenne est régie par la décision 2011/833/UE (JO L 330 du 14.12.2011, p. 39).

Pour toute utilisation ou reproduction de photos ou d'autres éléments non couverts par le droit d'auteur de l'UE, l'autorisation doit être obtenue directement auprès des titulaires du droit d'auteur.

© Illustration en couverture: Thinkstock/iStock

Ce document est publié par les services de la Commission uniquement à des fins d'information. Il ne contient pas d'interprétation faisant foi du règlement relatif au blocage géographique et ne constitue pas une décision ou une position de la Commission. Il est sans préjudice de toute décision ou position de la Commission et de la compétence de la Cour de justice de l'Union s'agissant d'interpréter le règlement relatif au blocage géographique conformément aux traités de l'Union. Le présent document met à jour le document de type «questions-réponses» portant sur le règlement relatif au blocage géographique rédigé par les services de la Commission et publié le 23 mars 2018 et remplace ledit document.

1.	<i>Introduction</i>	4
1.1.	<i>Contexte</i>	4
1.2.	<i>Règlement relatif au blocage géographique - Aperçu général</i>	8
2.	<i>Droits et obligations des professionnels et des consommateurs dans la pratique</i>	10
2.1.	<i>Champ d'application du règlement (article 1^{er})</i>	10
2.2.	<i>Accès aux interfaces en ligne (article 3)</i>	18
2.3.	<i>Non-discrimination en matière d'accès aux biens et services (article 4)</i>	22
2.4.	<i>Non-discrimination pour des motifs liés aux paiements (article 5)</i>	30
2.5.	<i>Accords en matière de ventes passives (article 6)</i>	33
3.	<i>Application du règlement relatif au blocage géographique par les États membres</i>	34
4.	<i>Au-delà du règlement relatif au blocage géographique — le cadre du commerce électronique</i> 39	
4.1.	<i>Livraison transfrontière</i>	39
4.2.	<i>Direction des activités et détermination du droit et des règles de compétence applicables</i> 44	
4.3.	<i>Mini-guichet unique pour les prestataires de services fournis par voie électronique</i>	46
4.4.	<i>Des paiements en ligne sûrs, peu chers et pratiques</i>	48
5.	<i>Annexe: Calendrier de mise en œuvre des mesures adoptées en lien avec le commerce électronique</i>	48

1. Introduction

Le présent document a pour objectif de fournir des orientations pratiques concernant les principales dispositions du règlement relatif au blocage géographique dans la perspective de son entrée en vigueur et les évolutions plus générales de certains aspects du cadre de l'Union en matière de commerce électronique. Il contient des informations qui pourraient être utiles i) aux professionnels qui cherchent à adapter leurs pratiques commerciales conformément au règlement relatif au blocage géographique, ii) aux consommateurs et aux clients¹, qui doivent être informés des dispositions du règlement et de l'incidence de celles-ci sur leurs achats au quotidien et iii) aux autorités des États membres, qui devront faire appliquer le règlement.

Plus particulièrement, le présent document contient des questions et des réponses portant sur les dispositions essentielles du règlement (section 2) ainsi que sur les instruments d'application qui y sont prévus (section 3). À cet effet, il met à jour et développe les questions déjà traitées dans le document de type «questions-réponses» publié le 23 mars 2018 et remplace ledit document. Il fournit également des informations complémentaires sur certains aspects touchant au commerce électronique qui ne sont pas directement régis ou modifiés par le règlement, mais qui sont étroitement liés à son application (section 4).

1.1. Contexte

Les consommateurs et les entreprises, notamment les petites et moyennes entreprises (PME), souhaitent de plus en plus faire leurs achats dans toute l'Union. En 2017, 68 % des internautes de l'UE ont fait des achats en ligne². Cependant, bien souvent, les professionnels refusent sans raison objective de vendre ou de fournir des biens et services aux clients provenant d'autres États membres ou refusent de leur proposer des prix aussi avantageux que ceux réservés aux clients locaux. D'après une enquête de la Commission, 37 % seulement des sites internet permettent aux clients provenant d'un autre État membre d'atteindre la dernière étape, juste avant d'appuyer sur le bouton de confirmation de la commande³. La Commission reçoit souvent des plaintes concernant des différences de traitement fondées sur la nationalité, le lieu de résidence ou d'établissement du client. Le problème touche à la fois les consommateurs et les entreprises qui achètent des biens et des services pour leur usage personnel. Il se pose aussi bien dans l'environnement en ligne que dans le monde physique⁴.

¹ Aux fins du règlement relatif au blocage géographique, on entend par «consommateur» toute personne physique agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de ses activités commerciales ou professionnelles, et par «client» un consommateur qui possède la nationalité d'un État membre ou y a son lieu de résidence, ou une entreprise qui a son lieu d'établissement dans un État membre, et qui reçoit un service ou achète un bien, ou tente de le faire, dans l'Union, dans le but unique de son utilisation finale.

² Indice relatif à l'économie et à la société numériques pour 2018, voir <http://ec.europa.eu.digital-single-market/en/desi>

³https://ec.europa.eu/info/publications/geo-blocking-consumers-online-findings-mystery-shopping-carried-out-european-commission_en

⁴ Pour davantage de données sous-tendant l'analyse concernant le règlement relatif au blocage géographique, voir le rapport technique du JRC intitulé «The European Digital Single Market, Its Role in Economic Activity in the EU» (<https://ec.europa.eu/jrc/sites/jrcsh/files/JRC98723.pdf>), JRC-IPTS se fondant sur l'enquête par visites mystères de 2015 (GfK Mystery Shopping, https://ec.europa.eu/info/publications/geo-blocking-consumers-online-findings-mystery-shopping-carried-out-european-commission_en), la consultation publique de 2015 organisée par la Commission européenne sur «Le géoblocage et d'autres restrictions géographiques appliquées aux achats et à l'accès à l'information dans l'UE» (<https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/public-consultation-geo-blocking-and-other-geographically-based-restrictions-when-shopping-and>), ainsi que l'analyse

Le règlement (UE) 2018/302 (ci-après le «règlement relatif au blocage géographique» ou le «règlement»)⁵ a pour objectif de donner plus d'opportunités aux consommateurs et aux entreprises au sein du marché intérieur de l'Union. Il résout notamment le problème rencontré par certains clients qui ne peuvent pas acheter de biens ou de services auprès de professionnels situés dans un État membre différent du fait de leur nationalité, de leur lieu de résidence ou de leur lieu d'établissement.

Le blocage géographique fait référence aux pratiques mises en œuvre par les commerçants en ligne afin de restreindre les ventes transfrontières en ligne sur la base de la nationalité, du lieu de résidence ou du lieu d'établissement. Ces pratiques de blocage géographique incluent notamment: le fait d'empêcher l'accès au site internet depuis d'autres États membres et/ou les situations dans lesquelles le client se trouvant à l'étranger peut accéder au site internet mais ne peut pas finaliser l'achat ou doit effectuer le paiement au moyen d'une carte de débit ou de crédit provenant d'un certain pays. La «discrimination géographique» survient également lors de l'achat de biens et de services hors ligne, par exemple lorsque les consommateurs sont physiquement présents dans les locaux du professionnel mais ne peuvent pas avoir accès à un produit ou un service ou se voient proposer des conditions différentes du fait de leur nationalité ou de leur lieu de résidence. Le règlement prévoit des dispositions directement applicables ayant pour but d'empêcher ces pratiques dans des situations spécifiques, lorsque la différence de traitement fondée sur la nationalité, le lieu de résidence ou le lieu d'établissement ne peut être justifiée de manière objective.

Le règlement doit être analysé dans le cadre du paquet de mesures globales relatives au commerce électronique qui a été adopté par la Commission et en renforce l'incidence. En effet, le 25 mai 2016, la Commission a présenté un paquet complet de mesures visant à stimuler le potentiel du commerce électronique transfrontière en Europe, en tant que condition préalable au bon fonctionnement du marché unique numérique. Le but premier du paquet était de lever les obstacles à l'activité transfrontière en ligne et de définir un cadre global relatif au commerce électronique axé sur trois objectifs principaux: i) donner un meilleur accès aux biens et services offerts en ligne; ii) renforcer la confiance des consommateurs et offrir une sécurité accrue aux entreprises; et iii) réduire les coûts de transaction et les charges administratives qui pèsent sur les entreprises lors des échanges en ligne transfrontières. Le paquet se composait d'un ensemble de mesures interconnectées, qui se renforçaient mutuellement afin d'apporter un réel changement dans la capacité des Européens à utiliser le commerce électronique de manière efficace. Un nombre considérable de ces initiatives ont déjà été adoptées par les colégislateurs, à savoir:

- de nouvelles règles visant à réduire la charge relative à la TVA pesant sur les opérations transfrontières⁶ ont été adoptées en décembre 2017. À compter du 1^{er} janvier 2021, ces règles simplifieront la collecte de la TVA lorsque les consommateurs achètent des biens et des services en ligne dans un autre État membre

d'impact accompagnant la proposition d'un règlement visant à contrer le blocage géographique et d'autres formes de discrimination fondée sur la nationalité, le lieu de résidence ou le lieu d'établissement des clients dans le marché unique (http://ec.europa.eu/newsroom/dae/document.cfm?doc_id=15953).

⁵ Règlement (UE) 2018/302 du Parlement européen et du Conseil du 28 février 2018 visant à contrer le blocage géographique injustifié et d'autres formes de discrimination fondée sur la nationalité, le lieu de résidence ou le lieu d'établissement des clients dans le marché intérieur, et modifiant les règlements (CE) n° 2006/2004 et (UE) 2017/2394 et la directive 2009/22/CE.

⁶ https://ec.europa.eu/taxation_customs/business/vat/digital-single-market-modernising-vat-cross-border-ecommerce_fr

ou dans un pays tiers en introduisant la possibilité pour les fournisseurs d'utiliser le guichet unique pour la TVA;

- le règlement relatif à la coopération en matière de protection des consommateurs (CPC)⁷ a été révisé; à compter du 17 janvier 2020, il sera remplacé par le nouveau règlement CPC (UE) 2017/2394⁸. Le réseau CPC permet aux autorités nationales dans l'Union et les pays de l'EEE de coopérer afin de remédier ensemble aux lacunes du droit de la consommation au sein du marché unique lorsqu'un problème concerne des professionnels et des consommateurs se trouvant dans des pays différents. Par conséquent, s'agissant des relations entre les professionnels et les consommateurs, l'application du règlement relatif au blocage géographique est facilitée par le règlement sur la coopération dans le domaine de la protection des consommateurs, lequel vise les infractions qui se sont produites, qui sont en train de se produire ou qui sont susceptibles de se produire et qui nuisent aux intérêts collectifs des consommateurs;
- un nouveau règlement⁹ a été adopté concernant les services de livraison transfrontière de colis qui a pour objectif de rendre les prix de ces services plus transparents et plus abordables et de renforcer la surveillance réglementaire exercée sur le marché européen des colis. Ce règlement stimulera le commerce électronique en facilitant l'achat et la vente en ligne de produits et services par les consommateurs et les entreprises, notamment les PME, dans un climat de confiance dans toute l'Union;
- dans le cadre de la modernisation en cours du cadre européen sur le droit d'auteur, de nouvelles règles¹⁰ concernant la portabilité des services de contenu en ligne ont été adoptées, qui permettront aux Européens de voyager avec les contenus numériques, comme le téléchargement ou la diffusion en continu de films, d'événements sportifs, de musique, de livres numériques et de jeux, auxquels ils sont abonnés chez eux.

De plus, la Commission a adopté plusieurs propositions législatives qui font actuellement l'objet de discussions entre les colégislateurs dans le cadre de la procédure législative:

- en ce qui concerne les règles relatives aux contrats numériques¹¹, la Commission a adopté des propositions législatives afin d'harmoniser les droits impératifs essentiels des consommateurs applicables à la fourniture de contenus numériques et à la vente de marchandises. Une fois adoptés, ces actes juridiques devraient réduire les coûts découlant des différences entre les droits des contrats, assurer davantage de sécurité juridique aux entreprises et aider les consommateurs à effectuer au mieux leurs achats au sein de l'Union;

⁷ Règlement (CE) n° 2006/2004 du Parlement européen et du Conseil du 27 octobre 2004 relatif à la coopération entre les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs («Règlement relatif à la coopération en matière de protection des consommateurs») (Texte présentant de l'intérêt pour l'EEE) (JO L 364 du 9.12.2004, p. 1).

⁸ Règlement (UE) 2017/2394 du Parlement européen et du Conseil du 12 décembre 2017 sur la coopération entre les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs et abrogeant le règlement (CE) n° 2006/2004 (Texte présentant de l'intérêt pour l'EEE) (JO L 345 du 27.12.2017, p. 1).

⁹ Règlement (UE) 2018/644 du Parlement européen et du Conseil du 18 avril 2018 relatif aux services de livraison transfrontière de colis.

¹⁰ Règlement (UE) 2017/1128 du Parlement européen et du Conseil du 14 juin 2017 relatif à la portabilité transfrontalière des services de contenu en ligne dans le marché intérieur.

¹¹ https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/doing-business-eu/contract-rules/digital-contracts/digital-contract-rules_fr

- le 11 avril 2018, la Commission a adopté deux propositions de directives¹² dans le domaine de la protection des consommateurs («Une nouvelle donne pour les consommateurs») qui ont pour objectif d'améliorer la conformité à la législation de l'Union en matière de protection des consommateurs, notamment en introduisant des mécanismes de recours collectif. Les propositions modernisent également la législation de l'Union en matière de protection des consommateurs à la lumière des évolutions du marché concernant, par exemple, la conclusion de contrats sur des places de marché en ligne. Enfin, ces propositions réduisent la charge pesant sur les entreprises dans des domaines spécifiques, comme le droit de rétraction applicable aux biens d'occasion;
- un règlement promouvant l'équité et la transparence pour les entreprises utilisatrices des services d'intermédiation en ligne a également été proposé¹³, dont l'objectif est de garantir un environnement équitable, de confiance et prévisible pour l'économie numérique en ligne. Une fois adoptées, les nouvelles règles permettront d'assurer l'existence d'un écosystème équitable et poussé par l'innovation pour l'économie des plateformes en ligne; elles permettront d'établir un équilibre entre, d'une part, la croissance des plateformes et des moteurs de recherche en ligne et, d'autre part, la nécessité de protéger les utilisateurs professionnels des PME dans l'Union, en mettant l'accent sur la transparence et les nouvelles possibilités de recours. Un observatoire prévu par ce règlement et bénéficiant du soutien d'un groupe d'experts indépendants assurera un suivi rapproché de l'économie des plateformes en ligne et conseillera la Commission quant à la nécessité de prendre d'autres initiatives à l'avenir;
- faciliter l'accès aux services audiovisuels au-delà des frontières fait partie des priorités définies dans la stratégie de la Commission pour un marché unique numérique en Europe¹⁴. En 2016, la Commission a présenté une proposition de mise à jour des règles de l'Union relatives aux médias audiovisuels¹⁵, qui a fait l'objet d'un accord politique¹⁶. D'autres propositions législatives¹⁷ liées à la modernisation des règles de l'Union relatives au droit d'auteur circulent à l'heure actuelle dans le processus législatif et ont pour but de fournir davantage de contenu en ligne au-delà des frontières.

¹² Proposition de directive du Parlement européen et du Conseil relative aux actions représentatives dans le domaine de la protection des intérêts collectifs des consommateurs, et abrogeant la directive 2009/22/CE [COM(2018) 184 final]; et proposition de directive du Parlement européen et du Conseil modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil du 5 avril 1993, la directive 98/6/CE du Parlement européen et du Conseil, la directive 2005/29/CE du Parlement européen et du Conseil et la directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil concernant une meilleure application et une modernisation des règles de protection des consommateurs de l'UE [COM(2018) 185 final]. Pour en savoir plus: https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/review-eu-consumer-law-new-deal-consumers_fr.

¹³ Proposition de règlement du Parlement Européen et du Conseil promouvant l'équité et la transparence pour les entreprises utilisatrices des services d'intermédiation en ligne, COM(2018) 238 final.

¹⁴ COM(2015) 192 final.

¹⁵ Proposition de directive du Parlement européen et du Conseil modifiant la directive 2010/13/UE visant à la coordination de certaines dispositions législatives, réglementaires et administratives des États membres relatives à la fourniture de services de médias audiovisuels, compte tenu de l'évolution des réalités du marché, COM(2016) 287 final.

¹⁶ http://europa.eu/rapid/press-release_IP-18-3567_fr.htm

¹⁷ Proposition de directive du Parlement européen et du Conseil sur le droit d'auteur dans le marché unique numérique — COM(2016) 593; proposition de règlement du Parlement européen et du Conseil établissant des règles sur l'exercice du droit d'auteur et des droits voisins applicables à certaines diffusions en ligne d'organismes de radiodiffusion et retransmissions d'émissions de télévision et de radios — COM(2016) 594 final.

Des précisions sur l'interaction de certaines de ces mesures avec le règlement relatif au blocage géographique et un tableau résumant le calendrier de mise en œuvre sont également fournis à la section 4 et dans l'annexe du présent document.

1.2. Règlement relatif au blocage géographique - Aperçu général

Le règlement prévoit l'obligation de traiter les clients de l'Union (y compris les consommateurs et les autres utilisateurs finaux) de la même manière lorsqu'ils se trouvent dans une situation similaire, indépendamment de leur nationalité, de leur lieu de résidence ou de leur lieu d'établissement.

Quels sont les principaux volets du règlement relatif au blocage géographique?

- **Vente de biens et services**

L'article 4 du règlement définit certaines situations dans lesquelles aucune raison ne peut justifier le blocage géographique ou d'autres formes de discrimination fondée sur la nationalité, le lieu de résidence ou le lieu d'établissement. Dans de telles situations, les clients provenant d'autres États membres bénéficient du même accès aux biens et aux services et de la même possibilité de les acquérir que les clients locaux. Ces situations sont les suivantes:

- Vente de biens sans livraison en dehors de la zone desservie par le professionnel
 - Un client achète des biens, par exemple des appareils électroniques, des vêtements, des articles de sport ou des livres, que le professionnel ne livre pas dans l'État membre du client. Un tel client a droit à une livraison dans l'État membre où le professionnel propose une livraison dans les mêmes conditions que celles des clients locaux.

Exemple: Un client belge veut acheter un appareil photo et trouve la meilleure offre sur un site internet allemand, qui ne propose cependant que des points de livraison/d'enlèvement du colis en Allemagne ou le retrait du bien dans ses locaux. Le client a le droit de commander les biens et de les retirer dans les locaux du professionnel ou peut les faire livrer à une autre adresse ou un autre point d'enlèvement en Allemagne, à l'instar des autres consommateurs allemands.

- Vente de services fournis par voie électronique
 - Un client souhaite accéder à un service fourni par voie électronique et l'acheter, par exemple un service en nuage, de stockage de données ou d'hébergement web, auprès d'un professionnel établi dans un autre État membre. Ce client peut le faire de la même manière que les clients locaux.

Exemple: Une cliente bulgare souhaite acheter à une société espagnole des services d'hébergement pour son site web. Elle a accès à ce service et peut l'acheter dans les mêmes conditions que celles applicables aux consommateurs espagnols, c.-à-d. sans avoir à payer un prix net différent (c.-à-d. sans la TVA) de celui payé par un consommateur espagnol.

- Vente de services fournis dans un lieu physique précis

- Un client achète un service fourni dans les locaux du professionnel ou dans un lieu physique où le professionnel exerce son activité alors que ces locaux ou ce lieu se trouvent dans un État membre différent de celui du client. Cette catégorie couvre les services tels que les tickets de concert, l'hébergement ou la location de véhicules. Dans ce cas, le client a également le droit d'être traité de la même manière que les ressortissants/résidents du pays du professionnel.

Exemple: Une famille italienne visite un parc d'attraction français et souhaite bénéficier des tickets à prix réduit pour les familles. La famille italienne peut acheter les tickets de la même manière que les familles françaises.

Dans les cas susmentionnés, le blocage géographique ou les autres formes de différence de traitement fondée sur la géographie ne sont possibles que dans les situations exceptionnelles prévues par le règlement, c'est-à-dire lorsqu'une prescription juridique nationale ou de l'Union (conforme au droit de l'Union) oblige le professionnel à bloquer l'accès aux biens ou aux services qu'il propose.

En ce qui concerne les services en ligne liés aux œuvres non audiovisuelles protégées par le droit d'auteur (comme les livres numériques, les jeux vidéo, la musique et les logiciels), la disposition relative à la non-discrimination, c.-à-d. à l'obligation de permettre aux clients étrangers d'accéder aux mêmes offres que les clients locaux et d'en bénéficier, ne s'applique pas en vertu du règlement. La possibilité d'étendre cette disposition à de tels services sera cependant envisagée dans l'exercice de réexamen qui aura lieu 2 ans après l'entrée en vigueur du règlement. Toutefois, d'autres règles contenues dans le règlement, comme celles interdisant de bloquer de manière discriminatoire l'accès à des interfaces en ligne et de rediriger le client sans son consentement préalable ou d'exercer une discrimination pour des raisons liées au paiement, s'appliquent déjà à ces services.

- **Accès aux sites internet**

L'article 3 du règlement interdit de bloquer l'accès à des sites internet et de rediriger le client sans son consentement préalable. Cela renforce la transparence des prix en permettant au client d'avoir accès à différents sites nationaux. Cette disposition s'applique également aux services non audiovisuels fournis par voie électronique, comme les livres numériques, la musique, les jeux et les logiciels.

Exemple: Une cliente irlandaise souhaite accéder à la version italienne d'un site internet de vente de vêtements en ligne. Même lorsqu'elle saisit l'URL du site italien, elle est redirigée vers le site irlandais. Après le 3 décembre 2018, la cliente devra donner son consentement explicite avant d'être redirigée. De plus, même si la cliente consent à la redirection, la version originale qu'elle souhaitait consulter devra rester accessible.

- **Non-discrimination au niveau des paiements**

Bien que les professionnels soient libres d'accepter les moyens de paiement qu'ils souhaitent, le règlement contient une disposition spécifique (article 5) concernant la non-discrimination parmi les différents moyens de paiement qu'ils acceptent. Cette disposition couvre les situations dans lesquelles la différence de traitement repose sur la nationalité, le lieu de résidence ou le lieu d'établissement du client, la localisation du compte de paiement, le lieu

d'établissement du prestataire de services de paiement ou le lieu d'émission de l'instrument de paiement.

La différence de traitement est interdite si les trois conditions suivantes sont réunies:

- l'opération de paiement est effectuée moyennant une opération électronique, par virement, prélèvement ou utilisation d'un instrument de paiement lié à une carte au sein de la même marque et catégorie de paiement;
- les exigences en matière d'authentification sont remplies; et
- les opérations de paiement sont effectuées dans une devise que le professionnel accepte.

Exemple: Un professionnel allemand accepte une certaine marque de carte de crédit et de virement bancaire direct pour les achats réalisés sur son site internet. Ce professionnel a toutefois refusé les paiements effectués au moyen d'une carte de crédit de la même marque émise en Autriche et les virements provenant des banques autrichiennes. Le règlement relatif au blocage géographique interdit dorénavant une telle pratique.

Il convient d'interpréter cette disposition dans le contexte du règlement relatif à l'espace unique de paiements en euros (SEPA)¹⁸ de 2012, qui prévoit que, lorsqu'ils font des achats à l'étranger, les consommateurs peuvent utiliser leur carte de débit pour effectuer des paiements en euro, de la même manière qu'ils le font dans leur pays d'origine.

2. Droits et obligations des professionnels et des consommateurs dans la pratique

La présente section a pour but d'aider les professionnels et les consommateurs à mieux comprendre les droits et obligations qui découlent du règlement relatif au blocage géographique.

2.1. Champ d'application du règlement (article 1^{er})

2.1.1. Quelle est la relation entre le règlement relatif au blocage géographique et la directive Services?

L'interdiction de la discrimination fondée sur la nationalité, qui couvre également la discrimination indirecte, est un principe général du droit de l'Union établi à l'article 18 du Traité sur le fonctionnement de l'Union européenne (TFUE) et à l'article 21, paragraphe 2, de la Charte des droits fondamentaux de l'Union, ainsi que par les dispositions spécifiques du traité susmentionné en ce qui concerne les libertés sur le marché intérieur.

Dans la mesure où la fourniture de services est concernée, ce principe général est plus particulièrement prévu par l'article 20, paragraphe 2, de la directive Services¹⁹, selon lequel les États membres doivent veiller à ce que les conditions d'accès générales à un service, qui sont mises à la disposition du public par le prestataire, ne contiennent pas des dispositions discriminatoires en raison de la nationalité ou du lieu de résidence du destinataire, sans que

¹⁸ https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/banking-and-finance/consumer-finance-and-payments/payment-services/single-euro-payments-area-sepa_fr

¹⁹ Directive 2006/123/CE du Parlement européen et du Conseil du 12 décembre 2006 relative aux services dans le marché intérieur.

cela ne porte atteinte à la possibilité de prévoir des différences dans les conditions d'accès directement justifiées par des critères objectifs. L'application du principe de non-discrimination de la manière prévue par cet article dépend d'une évaluation au cas par cas des pratiques du professionnel. Une justification objective peut par exemple porter sur la non-détention des droits de propriété intellectuelle requis pour un territoire donné, les coûts supplémentaires résultant de la distance ou les caractéristiques techniques de la prestation du service ou les différentes conditions du marché, telles qu'une demande plus ou moins forte en fonction de la saison, les différentes périodes de vacances dans les États membres et les prix pratiqués par différents concurrents²⁰. Cet article reste applicable aux situations non couvertes par le règlement relatif au blocage géographique.

Par ailleurs, dans les situations couvertes par le règlement relatif au blocage géographique, les dispositions spécifiques qu'il contient prévalent sur l'article 20, paragraphe 2, de la directive Services. Les entreprises comme les consommateurs bénéficieront d'une sécurité juridique renforcée vis-à-vis des pratiques spécifiques qui ne peuvent en aucun cas être justifiées. Le règlement interdit aux professionnels d'exercer des discriminations dans les situations spécifiques couvertes sans qu'il soit nécessaire de procéder à une évaluation au cas par cas de leurs pratiques; il apporte donc une sécurité juridique et améliore l'applicabilité.

2.1.2. Le règlement couvre-t-il les ventes en ligne et hors ligne?

Le règlement décrit certaines situations dans lesquelles une différence de traitement est justifiée. Ces situations incluent la vente tant en ligne que hors ligne de biens et services, ainsi que les cas dans lesquels ces deux canaux sont intégrés (omnicanal).

Exemple: Des tickets pour un parc d'attraction peuvent être achetés en avance en ligne ou le jour même à l'entrée du parc. Dans les deux cas, le règlement relatif au blocage géographique interdit l'application de conditions générales différentes en fonction de la nationalité ou du lieu de résidence du client. Il interdit également les pratiques qui empêchent de fait les clients en provenance de certains États membres d'avoir accès aux ventes en ligne ou hors ligne. Cette interdiction est sans préjudice de la possibilité pour le professionnel d'appliquer des conditions différentes aux ventes hors ligne et aux ventes en ligne de manière générale, dès lors que ces différences sont appliquées indépendamment de la nationalité, du lieu de résidence ou du lieu d'établissement du client (par exemple, des prix réduits en cas d'achat en ligne à l'avance).

2.1.3. Le règlement s'applique-t-il aux ventes domestiques? À quelles situations purement internes le règlement ne s'applique-t-il pas?

Le règlement ne s'applique pas à une situation confinée dans tous ses aspects dans un seul État membre, pour laquelle tous les éléments pertinents de la transaction en question se cantonnent à l'intérieur d'un seul État membre (les «situations purement internes»). Cela signifie que le règlement s'applique lorsque la transaction comporte un élément transfrontière. Les éléments suivants pourraient être pris en compte: i) la nationalité, le lieu

²⁰ Le considérant 95 de la directive 2006/123/CE contient une liste explicative des justifications possibles pour une différence de traitement. Le document de travail des services de la Commission intitulé «With a view to establishing guidance on the application of Article 20(2) of Directive 2006/123/EC on services in the internal market ('the Services Directive')», SWD(2012) 146, disponible à l'adresse suivante: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/ALL/?uri=SWD:2012:0146:FIN>, contient des indications supplémentaires concernant l'application de l'article 20, paragraphe 2.

de résidence ou le lieu d'établissement du client ou du professionnel; ii) le lieu d'exécution; iii) le moyen de paiement utilisé pour la transaction; ou iv) l'utilisation d'une interface en ligne. En revanche, cela ne signifie pas que la livraison d'un bien ou d'un service doit obligatoirement avoir lieu dans un autre État membre que celui où le professionnel est établi.

Exemple: En l'absence d'un élément transfrontière, le règlement relatif au blocage géographique ne s'applique pas à une transaction entre un professionnel établi en Estonie et un consommateur de nationalité estonienne résidant en Estonie qui souhaiterait accéder à la version estonienne du site internet du professionnel, acheter un service et payer au moyen de sa carte bancaire estonienne.

2.1.4. Quels secteurs ne sont pas couverts par le règlement?

En vertu de l'article 1^{er}, le règlement ne couvre pas les activités énumérées à l'article 2, paragraphe 2, de la directive Services, qui sont exclues du champ d'application de cette directive. Les services exclus sont notamment les suivants:

- **Services dans le domaine des transports.** Ces services sont exclus du règlement, notamment du fait que la législation de l'Union existante en matière de transport²¹, rappelée au considérant 9 du règlement, interdit déjà explicitement d'exercer les formes de discrimination dont il est ici question pour trois types de transport: les billets d'avion, le transport en bus ou en car et le transport par voie navigable. Dans le cadre de la révision actuellement en cours des règles relatives aux droits des passagers ferroviaires, la Commission a introduit une interdiction similaire dans sa proposition de refonte du règlement sur les droits et les obligations des passagers ferroviaires²². Toutefois, les voyages à forfait et les prestations de voyage liées, tels que définis dans la directive (UE) 2015/2302²³, sont couverts par le règlement.

- **Services financiers/Services financiers de détail.** Les services financiers sont exclus du règlement. Cela découle du fait que le règlement écarte de son champ d'application les activités qui sont également exclues de la portée de la directive Services (directive 2006/123/CE), laquelle indique que les services financiers, y compris les services de paiement, ne relèvent pas de son champ d'application. À cet égard, le considérant 8 du règlement précise que l'accès aux services financiers de détail est exclu, sans préjudice de l'article 5 du règlement concernant la non-discrimination pour des raisons liées au paiement. En effet, cette disposition ne régit pas l'accès aux services (financiers) en tant que tels mais interdit la discrimination liée aux différents moyens de paiement acceptés par les professionnels.

²¹ Règlement (CE) n° 1008/2008 du Parlement européen et du Conseil du 24 septembre 2008 établissant des règles communes pour l'exploitation de services aériens dans la Communauté (article 23); règlement (UE) n° 1177/2010 du Parlement européen et du Conseil du 24 novembre 2010 concernant les droits des passagers voyageant par mer ou par voie de navigation intérieure et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 (article 4); règlement (UE) n° 181/2011 du Parlement européen et du Conseil du 16 février 2011 concernant les droits des passagers dans le transport par autobus et autocar et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 (article 4).

²² Proposition de règlement du Parlement européen et du Conseil sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires (refonte), COM(2017) 548 (article 5)

²³ Directive (UE) 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées, modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil et abrogeant la directive 90/314/CEE du Conseil (JO L 326 du 11.12.2015, p. 1).

- **Services audiovisuels.** Les services audiovisuels sont exclus du champ d'application du règlement. Le considérant 8 du règlement précise en effet que les services audiovisuels, y compris les services dont l'objet principal est l'accès aux retransmissions de manifestations sportives et qui sont fournis sur la base de licences territoriales exclusives, sont exclus du champ d'application du règlement.

Premier réexamen à court terme du règlement relatif au blocage géographique et de son champ d'application

L'article 9 du règlement prévoit une clause de réexamen précisant que la Commission doit régulièrement présenter des rapports au Parlement européen, au Conseil et au Comité économique et social européen concernant son évaluation du règlement. Le règlement prévoit déjà un premier réexamen au plus tard le 23 mars 2020. Le premier réexamen devrait être notamment effectué afin d'évaluer le champ d'application du règlement (y compris les secteurs non couverts par la directive Services, comme les services audiovisuels et les transports) et la portée de l'obligation de non-discrimination prévue à l'article 4, l'objectif étant d'évaluer s'il convient de l'étendre aux services fournis par voie électronique dont la principale caractéristique est de fournir un accès à des œuvres protégées par le droit d'auteur et de permettre leur utilisation (notamment le téléchargement ou la diffusion en continu de musique, de livres numériques, le téléchargement de jeux vidéos ou des jeux vidéos en ligne)²⁴.

2.1.5. Les services de jeux d'argent relèvent-ils du champ d'application du règlement?

Le règlement relatif au blocage géographique ne s'applique pas aux services de jeux d'argent, en vertu de son article 1^{er}, paragraphe 3. En effet, les services de jeux d'argent ne relèvent pas non plus du champ d'application de la directive Services (article 2, paragraphe 2). Les États membres peuvent réglementer ces activités tant que celles-ci respectent les règles relatives au marché intérieur établies par le traité, telles qu'interprétées par la Cour de justice de l'UE.

2.1.6. Le règlement s'applique-t-il aux billets d'avion?

Non, le règlement ne s'applique pas aux services dans le domaine des transports. Toutefois, comme indiqué plus haut, la législation de l'Union existante en matière de transport interdit déjà la discrimination dans de nombreux cas. Par exemple, le règlement (CE) n° 1008/2008 interdit la discrimination fondée sur la nationalité ou le lieu de résidence du client dans le domaine des services aériens²⁵. En outre, les principes généraux du TFUE interdisent également la discrimination fondée sur la nationalité, y compris dans ses formes indirectes se fondant sur le lieu de résidence ou le lieu d'établissement.

²⁴ Voir à cet égard la précision prévue par la déclaration de la Commission publiée conjointement avec le règlement relatif au blocage géographique.

²⁵ L'article 23 du règlement (CE) n° 1008/2008 énonce que «l'accès aux tarifs des passagers et aux tarifs de fret pour les services aériens au départ d'un aéroport situé sur le territoire d'un État membre auquel le traité s'applique, disponibles au public, est accordé sans aucune discrimination fondée sur la nationalité ou le lieu de résidence du client ou sur le lieu d'établissement de l'agent du transporteur aérien ou d'un autre vendeur de billets au sein de la Communauté».

2.1.7. Quelle est la portée territoriale du règlement?

Le règlement s'applique à tous les professionnels proposant des biens ou des services aux consommateurs dans l'Union, qu'ils soient établis dans l'Union ou dans un pays tiers. Par conséquent, les professionnels qui sont établis dans des pays tiers et qui exercent leurs activités dans l'Union sont soumis au règlement.

2.1.8. Le règlement bénéficie-t-il à l'ensemble des clients en Europe? Qu'en est-il des consommateurs non ressortissants de l'Union en Europe?

Au sens du règlement, on entend par «client» un consommateur qui possède la nationalité d'un État membre ou y a son lieu de résidence, ou une entreprise établie dans un État membre, et qui reçoit un service ou achète un bien, ou tente de le faire, dans l'Union, dans le but unique de son utilisation finale.

En d'autres termes, le règlement s'applique à la fourniture de biens ou de services aux personnes possédant la nationalité d'un État membre ou y résidant dans tous les États membres de l'Union. Par conséquent, les ressortissants étrangers résidant dans l'Union bénéficient également du règlement au sein de l'Union.

2.1.9. Le règlement s'appliquera-t-il au Royaume-Uni après le Brexit?

Pour plus d'informations concernant le règlement relatif au blocage géographique et au Brexit, veuillez consulter le document intitulé «Notice to stakeholders on withdrawal of the United Kingdom and EU legislation in the field of Geo-blocking» du 21 mars 2018²⁶.

2.1.10. Le règlement s'applique-t-il à la Suisse?

La Suisse est un pays tiers, c'est-à-dire qu'elle n'est pas un État membre de l'Union. Le droit de l'Union ne s'applique en Suisse que sur la base d'accords bilatéraux. Le règlement relatif au blocage géographique n'est donc pas directement applicable aux clients en Suisse. Cette situation est sans préjudice des obligations générales en matière de non-discrimination concernant les personnes physiques applicables aux relations UE-Suisse en vertu des accords internationaux existants. Cependant, comme expliqué plus haut, le règlement s'applique également aux professionnels établis dans des pays tiers mais exerçant leurs activités dans l'Union.

2.1.11. Le règlement s'applique-t-il aux personnes qui vendent de manière occasionnelle des biens de seconde main en ligne?

Le règlement s'applique aux professionnels. Selon le règlement, on entend par «professionnel» toute personne physique ou morale qui agit aux fins qui entrent dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale. Une personne qui vend occasionnellement des biens de seconde main en ligne, en dehors de sa profession ou de son activité, ne relève pas du champ d'application du règlement. Cependant, un professionnel qui

²⁶ Disponible à l'adresse suivante: https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/notice_to_stakeholders_brexit_Geo-blocking_final.pdf

vend des biens de seconde main en ligne dans le cadre de son activité économique serait soumis au règlement.

2.1.12. Le règlement s'applique-t-il uniquement aux situations B2C ou également aux situations B2B?

Les dispositions du règlement relatif au blocage géographique s'appliquent en principe aux transactions de type entreprise à consommateur (B2C) et entreprise à entreprise (B2B), dans la mesure où les transactions B2B sont réalisées sur la base des conditions générales d'accès (c.-à-d. qu'elles ne font pas l'objet de négociations individuelles) et où la transaction est effectuée dans le but unique de l'utilisation finale (c.-à-d. sans intention de revente, de transformation, de traitement, de location ou de sous-traitance).

Exemple: Un cabinet d'avocat finlandais cherche un nouveau fournisseur de services de soutien technique et de stockage en nuage et a trouvé une offre intéressante proposée par un fournisseur estonien. Cette transaction serait couverte par le règlement relatif au blocage géographique.

2.1.13. Comment un professionnel peut-il déterminer si un achat est effectué dans le but unique de l'utilisation finale?

Le règlement ne s'applique pas lorsque les biens ou les services sont achetés pour des raisons autres que le but unique de l'utilisation finale, c'est-à-dire lorsqu'ils sont destinés à être revendus, transformés, traités, loués ou sous-traités. Le règlement ne prévoit pas de manière spécifique de déterminer à l'avance si une opération est faite dans le but unique de l'utilisation finale. À cet égard, le règlement indique qu'il s'applique sans préjudice des pratiques non discriminatoires des professionnels qui limitent des transactions ou des transactions répétitives, afin d'empêcher des entreprises d'acheter des quantités dépassant leurs besoins internes. Le règlement permet donc aux professionnels d'appliquer des méthodes adéquates afin de garantir que les biens ou les services sont achetés dans le but de l'utilisation finale.

Exemple: Un hypermarché fait une promotion sur les télévisions à grand écran. Afin de limiter la promotion aux utilisateurs finaux, il met en place une limite de trois téléviseurs par acheteur. De telles limitations peuvent être conformes au règlement relatif au blocage géographique.

2.1.14. Dans quelle mesure les places de marché en ligne sont-elles couvertes par les obligations du règlement?

Les places de marché en ligne, sur lesquelles des tiers vendent des biens ou des services par exemple, sont soumises aux dispositions du règlement relatif au blocage géographique lorsqu'elles agissent en tant que professionnels au sens que le règlement donne à ce terme.

Dans certains cas, les places de marché en ligne peuvent ne pas agir elles-mêmes en tant que professionnels, mais agir au nom ou pour le compte d'une autre entreprise qui peut être considérée comme un professionnel. Dans de tels cas, c'est l'autre entreprise qui est soumise aux dispositions du règlement et non pas la place de marché en ligne directement.

Exemple: Une place de marché en ligne vend ses propres biens et héberge également d'autres professionnels réalisant leurs ventes sur le même site internet. Aux fins du présent règlement, la place de marché agit en premier lieu en tant que professionnel vis-à-vis des clients pour ses propres biens. Elle peut également être considérée comme un professionnel à l'égard des autres professionnels réalisant leurs ventes sur son site internet, qui achètent ainsi les services de la place de marché (comme des services d'hébergement). D'un autre côté, le professionnel qui vend à l'utilisateur final via une place de marché en ligne est également un professionnel distinct, soumis au règlement.

2.1.15. Dans toutes les situations non couvertes par le règlement, les professionnels sont-ils autorisés à exercer une discrimination?

Non. L'interdiction de la discrimination fondée sur la nationalité, qui couvre également la discrimination indirecte, est un principe général du droit de l'Union établi à l'article 18 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne et à l'article 21, paragraphe 2, de la Charte des droits fondamentaux de l'Union, ainsi que par les dispositions spécifiques du traité susmentionné en ce qui concerne les libertés sur le marché intérieur. En outre, il est possible que des règles nationales transposant l'article 20, paragraphe 2, de la directive Services s'appliquent aux situations non couvertes par le règlement. En vertu de cette disposition, les États membres doivent veiller à ce que les conditions générales d'accès à un service, qui sont mises à la disposition du public par le prestataire, ne contiennent pas de conditions discriminatoires en raison de la nationalité ou du lieu de résidence du destinataire; cela ne doit pas exclure la possibilité d'appliquer des différences dans les conditions d'accès lorsque ces différences sont directement justifiées par des critères objectifs. Dans certains cas, une législation sectorielle (par exemple dans le domaine des transports²⁷ ou de la santé²⁸) peut également s'appliquer.

2.1.16. Dans la pratique, que sont les services fournis par voie électronique?

Le concept de services fournis par voie électronique défini à l'article 2, paragraphe 1, du règlement²⁹ découle de la définition prévue dans le règlement d'exécution (UE) n° 282/2011³⁰ et doit s'y conformer. Il convient de tenir dûment compte des spécifications supplémentaires incluses dans cet instrument, ainsi que dans la directive TVA 2006/112/CE, comme il est précisé au considérant 14 du règlement relatif au blocage géographique. On notera également que, comme expliqué plus haut, les services fournis par voie électronique ne relèvent pas du champ d'application du règlement (voir également question 2.1.4).

En pratique, les services fournis par voie électronique qui sont soumis aux obligations du règlement incluent par exemple les services en nuage, les services de stockage de données, l'hébergement web et la fourniture de pare-feu, l'utilisation de moteurs de recherche et de

²⁷ Voir, par exemple, les règlements (CE) n° 1008/2008, (UE) n° 1177/2010 et (UE) n° 181/2011 concernant le transport de passagers par voie aérienne, maritime ou par bus.

²⁸ Voir, par exemple, l'article 4 de la directive 2011/24/UE du Parlement européen et du Conseil du 9 mars 2011 relative à l'application des droits des patients en matière de soins de santé transfrontaliers.

²⁹ «Services fournis sur l'internet ou sur un réseau électronique et dont la nature rend la prestation largement automatisée, accompagnée d'une intervention humaine minimale, et impossible à assurer en l'absence de technologie de l'information».

³⁰ Règlement d'exécution (UE) n° 282/2011 du Conseil du 15 mars 2011 portant mesures d'exécution de la directive 2006/112/CE relative au système commun de taxe sur la valeur ajoutée.

répertoires sur internet, la fourniture de site internet, la maintenance à distance des programmes et des équipements ou l'administration des systèmes à distance.

D'autres services non audiovisuels fournis par voie électronique, dont la caractéristique principale est l'accès à des œuvres protégées par le droit d'auteur et leur utilisation (y compris l'accès à des livres numériques, des logiciels, y compris des mises à jour, la diffusion en continu de musique et les jeux vidéos en ligne, ou leur téléchargement), sont couverts par l'ensemble des dispositions du règlement, à l'exception de l'obligation de non-discrimination prévue à l'article 4 (c.-à-d. l'interdiction des différences de conditions fondées sur la nationalité, le lieu de résidence ou le lieu d'établissement, voir également question 2.1.18).

2.1.17. Un professionnel doit-il créer des offres «découplées» spécifiques pour les personnes possédant la nationalité d'un autre État membre ou y résidant lorsque le professionnel fournit des biens ou des services combinés à des services ne relevant pas du champ d'application du règlement?

Non, il n'est pas nécessaire que le professionnel «découple» les biens ou les services afin de se conformer au règlement. Toutefois, dans de tels cas, le lot dans son intégralité est soumis aux dispositions du règlement si l'un de ses aspects spécifiques est couvert. Si le professionnel découple des biens ou des services qui relèvent alors du champ d'application du règlement, il est libre de fixer le prix et les conditions de ces biens ou services, à condition de ne pas appliquer de conditions discriminatoires fondées sur la nationalité, le lieu de résidence ou le lieu d'établissement.

Exemple: Un professionnel propose un lot se composant d'un accès à des services audiovisuels ou de leur téléchargement et d'un service d'hébergement web à un prix promotionnel. Il peut donc se conformer au règlement soit en vendant l'intégralité du lot aux clients étrangers au prix promotionnel, soit en leur fournissant uniquement le service d'hébergement web, par exemple si ce service est proposé individuellement par le même professionnel. Dans le deuxième cas, le professionnel ne peut toutefois pas appliquer au service individuel un prix différent³¹ de celui pratiqué pour les ventes nationales.

2.1.18. Dans quelle mesure les services de contenu non audiovisuel protégé par le droit d'auteur relèvent-ils du règlement?

La fourniture de services de contenu (non audiovisuel) protégé par le droit d'auteur (comme les livres numériques, la musique en ligne, les logiciels et les jeux vidéos) n'est pas soumise à l'interdiction prévue par le règlement d'appliquer des conditions générales d'accès différentes fondées sur la nationalité, le lieu de résidence ou le lieu d'établissement du client, y compris de refuser ces services aux clients d'un autre État membre dans les cas spécifiques énumérés à l'article 4.

De plus, ces services restent soumis à toutes les dispositions du règlement relatif au blocage géographique, à l'exception de celles prévues à l'article 4, y compris à l'interdiction de bloquer ou de limiter l'accès aux interfaces en ligne en fonction de la nationalité, du lieu de résidence ou du lieu d'établissement du client. Cela signifie qu'un professionnel fournissant de tels services ne peut pas empêcher ses clients d'accéder aux différentes versions de son

³¹ Dans cet exemple, le pris n'inclut pas la TVA applicable.

site internet, de sa place de marché ou de son application de vente et qu'il ne peut pas les rediriger sans leur consentement explicite en se fondant sur des critères tels que la nationalité, le lieu de résidence ou le lieu d'établissement du client (y compris des critères indirects comme l'adresse IP ou les informations de paiement).

En outre, lorsque ces services sont fournis dans un cadre transfrontière, indépendamment de leur exclusion de l'article 4 du règlement, le professionnel ne peut pas exercer de discrimination visant les moyens de paiement électroniques en fonction de la «nationalité», c.-à-d. au motif qu'une carte de crédit ou de débit d'une catégorie ou d'une marque acceptée est émise dans un autre État membre ou qu'un prélèvement ou un virement est effectué par une banque provenant d'un autre État membre (sous réserve que la devise utilisée soit acceptée par le professionnel).

Le règlement recommande de procéder, dans les deux ans suivant son entrée en vigueur, à un réexamen qui devra porter en particulier sur l'évaluation du champ d'application du règlement, y compris des limitations susmentionnées à l'application de l'article 4 à ces types de services.

Exemple: Une entreprise en Roumanie qui commercialise un logiciel protégé par le droit d'auteur dans plusieurs États membres peut toujours refuser de vendre ces services dans d'autres États membres en raison des limitations imposées par les droits d'auteur nécessaires. Toutefois, l'entreprise ne pourra pas exercer de discrimination fondée sur le moyen de paiement dans les États membres où elle propose ses services logiciels.

2.1.19. *Le règlement couvre-t-il la vente en ligne de supports physiques tels que des livres, DVD et CD?*

Oui, la vente de ces biens est couverte par les dispositions du règlement, y compris celle interdisant l'application de conditions générales différentes fondées sur la nationalité, le lieu de résidence ou le lieu d'établissement du client, lorsque le client cherche à acheter ces biens et que le professionnel propose dans ses conditions générales d'accès une livraison ou un enlèvement dans l'État membre en question.

2.1.20. *Le règlement couvre-t-il la fourniture de services publics, comme le gaz, l'électricité ou l'eau?*

Le règlement ne prévoit aucune exclusion spécifique de la fourniture des services publics. Une telle fourniture est par conséquent couverte, à condition que les exigences du règlement soient remplies, par exemple le fournisseur doit être considéré comme un «professionnel» et, s'agissant de la disposition de non-discrimination de l'article 4, la fourniture doit avoir lieu dans l'une des situations visées (voir également question 2.3.12).

2.2. Accès aux interfaces en ligne (article 3)

2.2.1. *Les clients ont-ils le droit d'accéder aux différentes versions linguistiques existantes ou à toutes les offres de biens ou de services affichées sur un site internet donné?*

Oui, le client a en principe le droit d'accéder à l'ensemble des versions et des éléments publiés sur le site internet, sauf si une législation spécifique applicable au professionnel l'interdit (voir également question 2.2.4). D'un autre côté, le règlement ne prévoit aucune

obligation pour les professionnels de mettre en place des sites internet ou des parties de ces sites dans des langues spécifiques.

2.2.2. *L'interface en ligne du professionnel doit-elle être modifiée afin de garantir la conformité?*

Le règlement n'oblige pas les professionnels à adapter leurs interfaces en ligne à l'ensemble des différents formats et coordonnées applicables dans l'Union. Toutefois, les interfaces ne peuvent pas être conçues d'une manière qui, en pratique, empêcherait les clients provenant d'autres États membres de finaliser aisément leur commande.

Exemple: L'interface en ligne d'un professionnel demande au client de fournir une adresse de résidence mais ne prédéfinit que des coordonnées géographiques nationales, sans option ou indication claire permettant de remplir ou de fournir du texte libre ou des coordonnées en cas de résidence à l'étranger (sans préjudice des limitations possibles concernant les coordonnées de l'adresse de livraison). Une telle interface en ligne rend pratiquement impossible pour un client résidant à l'étranger de passer commande et elle doit donc être adaptée.

2.2.3. *Le consentement explicite à être redirigé doit-il être donné à chaque fois afin de se conformer au règlement?*

Le professionnel peut toujours rediriger un client vers une version spécifique de son site internet lorsque le client y a explicitement consenti. Un tel consentement ne doit pas nécessairement être donné à chaque fois que le client visite le même site internet. Cependant, le client demeure libre de retirer son consentement à tout moment et la version du site internet à laquelle il souhaitait initialement accéder doit rester facilement accessible.

Exemple: Le site internet vers lequel le client accepte d'être redirigé devrait comporter un bouton facilement accessible permettant d'amener le client vers d'autres versions du même site internet.

2.2.4. *Quelles exigences légales peuvent justifier les restrictions d'accès aux interfaces en ligne? Quelles explications doit fournir un professionnel lorsqu'il applique ces restrictions?*

L'obligation imposée aux professionnels par le règlement de donner un accès à leur interface en ligne ne les dispense pas de respecter les exigences prévues par le droit de l'Union ou par le droit national conforme au droit de l'Union, auxquelles ils sont soumis en conséquence de leur activité dans un État membre donné. Dans de tels cas, le professionnel doit fournir une explication claire et spécifique de la raison pour laquelle il n'autorise pas l'accès, dans la langue de l'interface en ligne à laquelle le client cherche à accéder.

Exemple: Un site internet français est sous le coup d'une ordonnance émise par un tribunal français interdisant l'accès à tout ou partie du site en raison d'un litige portant sur l'utilisation de marques déposées dans ce pays.

2.2.5. Les règles relatives à l'accès aux interfaces en ligne signifient-elles que les professionnels ne peuvent pas fournir des offres sur mesure?

Certains professionnels exploitent différentes versions de leur interface en ligne, ou d'une partie de celles-ci, pour cibler les clients de différents États membres. Les différentes versions du site internet peuvent avoir une présentation, des langues ou des caractéristiques différentes qui les rendent, en tout ou partie, spécifiques aux clients d'une nationalité, d'un lieu de résidence ou d'un lieu d'établissement particuliers. Cela reste possible. Il est toutefois interdit de rediriger les clients d'une version de l'interface en ligne vers une autre version de manière discriminatoire et sans leur consentement explicite. En outre, un tel site internet ou les parties de celui-ci doivent rester accessibles aux clients provenant de différents États membres.

2.2.6. Un professionnel peut-il rediriger le client d'un site spécifique à un pays vers un autre?

L'article 3 du règlement concernant l'accès aux interfaces en ligne, comme les sites internet, s'applique lorsqu'un professionnel redirige un client vers une version de son site internet différente de l'interface en ligne à laquelle le client souhaitait initialement accéder, pour des raisons liées à la nationalité, au lieu de résidence ou au lieu d'établissement du client.

Lorsque le client est redirigé vers un autre site internet, par exemple un site spécifique à un pays, pour de telles raisons, le règlement s'applique; la redirection n'est possible que si le client y consent explicitement ou si le professionnel y est contraint par une obligation légale spécifique.

2.2.7. Comment doit être conservé le consentement à la redirection (par exemple, cookies)?

Le règlement ne précise pas la manière dont le professionnel doit conserver le consentement explicite d'un client pour une telle redirection dans les cas où le client a donné son consentement explicite et où le professionnel souhaite s'en souvenir pour les visites ultérieures du même site internet par ce client.

Cependant, lorsque le fait de consentir implique le traitement de données à caractère personnel, la législation de l'Union en matière de protection des données s'applique, notamment le règlement général sur la protection des données³² et la directive Vie privée³³ si la conservation du consentement implique de stocker des informations ou d'accéder à des informations déjà stockées sur les équipements terminaux.

³² Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données).

³³ Directive 2002/58/CE du Parlement européen et du Conseil du 12 juillet 2002 concernant le traitement des données à caractère personnel et la protection de la vie privée dans le secteur des communications électroniques.

2.2.8. *Le fait de disposer d'un site internet dans une langue spécifique signifie-t-il que le professionnel cible ce marché?*

Le règlement ne porte pas atteinte aux dispositions des règlements Rome I³⁴ et Bruxelles I³⁵, y compris en ce qui concerne les professionnels qui dirigent leurs activités vers un État membre en particulier. À cet égard, le règlement relatif au blocage géographique précise que le simple fait de se conformer à ses dispositions ne signifie pas pour autant que le professionnel dirige ses activités vers les consommateurs se trouvant dans un autre État membre.

Afin de déterminer si l'utilisation d'une langue spécifique sur un site internet signifie que le professionnel dirige ses activités vers les clients se trouvant dans un État membre donné, il convient de se fonder sur les règlements Rome I et Bruxelles I ainsi que sur la jurisprudence pertinente concernant ces règlements. La section 4 contient des indications supplémentaires à ce sujet.

2.2.9. *Dans quelle mesure les sites internet purement informatifs sont-ils soumis à la restriction en matière de redirection?*

Le règlement précise que le terme «interface en ligne» désigne tout logiciel, y compris un site web et des applications, exploité par un professionnel ou pour son compte et permettant aux clients d'accéder aux biens ou aux services qu'il propose *en vue de réaliser une transaction commerciale* ayant ces biens ou services pour objet.

Il convient donc de déterminer au cas par cas si un site internet donné vise cet objectif ou non. Si c'est le cas, il relève en principe du champ d'application du règlement et l'article 3 concernant l'accès aux sites internet s'applique donc, y compris les dispositions qu'il contient en matière de redirection.

2.2.10. *Les professionnels peuvent-ils bloquer l'accès à leurs applications ou rediriger les clients vers des applications nationales différentes en fonction du pays dans lequel leur carte de crédit a été émise?*

Le règlement interdit de bloquer l'accès aux interfaces en ligne ou de rediriger le client en fonction du lieu où le moyen de paiement a été émis; cela signifie que les professionnels ne peuvent pas bloquer l'accès à différentes versions de leurs interfaces en ligne, y compris à leurs applications, pour des raisons liées à la nationalité et/ou au lieu de résidence du client par des moyens détournés, comme par exemple l'État membre dans lequel le moyen de paiement a été émis.

³⁴ Règlement (CE) n° 593/2008 du Parlement européen et du Conseil du 17 juin 2008 sur la loi applicable aux obligations contractuelles (Rome I).

³⁵ Règlement (UE) n° 1215/2012 du Parlement européen et du Conseil du 12 décembre 2012 concernant la compétence judiciaire, la reconnaissance et l'exécution des décisions en matière civile et commerciale (Bruxelles I).

2.3. Non-discrimination en matière d'accès aux biens et services (article 4)

2.3.1. Le règlement impose-t-il une obligation de vendre et de livrer dans toute l'Union?

Non. Le règlement n'impose aucune obligation de vente aux professionnels mais il leur interdit d'exercer une discrimination fondée sur la nationalité, le lieu de résidence ou le lieu d'établissement du client dans le cadre des ventes.

Le règlement n'introduit pas d'obligation de livraison dans toute l'Union. Il définit des situations spécifiques dans lesquelles les clients ne peuvent pas se voir refuser l'accès aux biens ou services du professionnel pour des raisons liées à leur nationalité, leur lieu de résidence ou leur lieu d'établissement.

2.3.2. Le règlement impose-t-il de mettre en place des points d'enlèvement?

Non, le règlement n'oblige pas les professionnels à mettre en place des points d'enlèvement pour leurs biens dans d'autres pays. Cependant, lorsque les conditions générales d'accès du professionnel prévoient cette option, les clients provenant d'autres États membres doivent pouvoir y avoir accès indépendamment de leur nationalité, de leur lieu de résidence ou de leur lieu d'établissement.

Exemple: Un professionnel qui n'effectue des livraisons qu'au Portugal ou qui permet le retrait dans des points d'enlèvement situés au Portugal ne peut être contraint de mettre en place des points d'enlèvement en Espagne afin de servir les clients espagnols. Ces derniers pourront cependant retirer leurs biens par eux-mêmes ou par l'intermédiaire de personnes/fournisseurs désignés aux points d'enlèvement situés au Portugal.

2.3.3. Les professionnels peuvent-ils facturer des frais supplémentaires aux clients s'ils proposent d'organiser la livraison des biens vendus?

Le fait de proposer des options de livraison pour les biens ou services achetés constitue un service. Les professionnels sont en principe libres de proposer les services qu'ils souhaitent aux clients. Toutefois, si les professionnels décident de proposer des services de livraison dans des États membres spécifiques ou à des endroits spécifiques dans les États membres et en font mention dans leurs conditions générales d'accès, ils ne peuvent pas exercer de discrimination contre les clients souhaitant bénéficier de ces services de livraison en fonction de leur nationalité, de leur lieu de résidence ou de leur lieu d'établissement (voir également la section 4.1 concernant la livraison transfrontière).

2.3.4. Le règlement oblige-t-il les professionnels à se déplacer physiquement afin de fournir des services là où le client se trouve en Europe?

Non, le règlement ne contient aucune disposition obligeant les professionnels à se déplacer.

2.3.5. Le règlement régule-t-il les prix?

Non. L'objectif du règlement relatif au blocage géographique est de lutter contre les discriminations subies par les clients de l'Union. Ces discriminations ralentissent actuellement le potentiel du commerce transfrontière et empêchent de faire pleinement usage

du marché unique. Le règlement ni ne régule ni n'harmonise le niveau des prix en tant que tels.

Les professionnels demeurent donc libres de fixer des prix différents, sur les sites internet visant différents groupes de clients par exemple. Ces sites internet doivent cependant être accessibles à tous les clients de l'Union et, dans les situations spécifiques décrites ci-dessus, les clients de l'Union devraient être en mesure d'acheter des biens et des services dans les mêmes conditions que celles qui s'appliquent aux ressortissants de l'État membre du professionnel, y compris les prix nets (c.-à-d. sans incidence sur les différents taux de TVA applicables).

Le règlement ne porte pas non plus sur la tarification dynamique, selon laquelle les professionnels adaptent leurs offres au fil du temps en fonction de facteurs autres que la nationalité, le lieu de résidence ou le lieu d'établissement.

Exemple: Un site internet qui modifie les prix en temps réel en fonction de la demande et/ou d'autres paramètres (comme les recherches et/ou les achats faits par le passé) non liés au lieu de résidence ou à la nationalité n'est en principe pas couvert par l'interdiction de discrimination imposée par le règlement relatif au blocage géographique.

2.3.6. *Dans le cas des livraisons transfrontières, le professionnel peut-il appliquer un prix plus élevé (par exemple, en raison du coût de transport, d'expédition et de maintenance)? Si oui, les frais supplémentaires doivent-ils refléter la base de coût réelle?*

Le règlement ni ne régule ni n'harmonise le niveau des prix. La possibilité de proposer aux clients une livraison transfrontière dans certains ou tous les États membres reste un choix de marketing que le professionnel est en principe libre de faire, mais les conditions générales applicables doivent l'indiquer. Le prix total doit être communiqué de manière claire et compréhensible aux clients avant la conclusion du contrat (voir plus particulièrement les articles 5, 6 et 8 de la directive relative aux droits des consommateurs³⁶). Voir également la section 4 pour plus d'informations concernant la livraison transfrontière et la manière dont le règlement (UE) 2018/644³⁷ prévoit davantage de transparence pour les prix appliqués aux services de livraison transfrontière de colis.

2.3.7. *Un professionnel peut-il différencier ses offres sur différents points de ventes ou sites internet dans l'Union, y compris en proposant des options de livraison différentes?*

Le règlement n'a pas d'incidence sur le droit des professionnels de librement fixer leurs prix, concevoir leurs sites internet dans l'Union et mener leurs activités de marketing. Dans les situations couvertes, le règlement oblige en substance les professionnels à traiter les clients de l'Union de la même manière lorsqu'ils se trouvent dans la même situation (c.-à-d. lorsqu'ils

³⁶ Directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs, modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et la directive 1999/44/CE du Parlement européen et du Conseil et abrogeant la directive 85/577/CEE du Conseil et la directive 97/7/CE du Parlement européen et du Conseil.

³⁷ Règlement (UE) 2018/644 du Parlement européen et du Conseil du 18 avril 2018 relatif aux services de livraison transfrontière de colis.

souhaitent accepter les conditions générales d'accès, y compris les options de livraison, prévues pour un site internet ou un point de vente donné), indépendamment de leur nationalité, de leur lieu de résidence ou de leur lieu d'établissement.

Cela signifie aussi que les professionnels peuvent continuer de concevoir des offres ciblant des groupes de clients spécifiques à condition qu'ils le fassent indépendamment des critères liés à la nationalité, au lieu de résidence ou au lieu d'établissement (par exemple, des offres pour les jeunes ou pour les consommateurs par opposition aux professionnels).

2.3.8. *Un client peut-il acheter un produit sur un site internet mais choisir les options de livraison d'une autre version de ce site internet?*

Les conditions auxquelles les professionnels fournissent leurs services, y compris les options de livraison, sont décrites dans les conditions générales d'accès. Ces conditions doivent en particulier être disponibles sur leurs sites internet et elles doivent en tout état de cause être communiquées au consommateur d'une manière claire et compréhensible. Lorsqu'un client décide de commander un produit ou un service sur un site internet particulier, il accepte généralement ces conditions. Si une commande est passée sur une certaine version du site internet, les conditions générales d'accès applicables à l'offre fournie sur ce site internet s'appliquent à la transaction.

Exemple: Un client grec achète un produit sur le site internet bulgare d'un professionnel qui ne prévoit qu'une possibilité de livraison en Bulgarie. Le professionnel assure également des livraisons en Grèce, mais uniquement pour les commandes passées sur le site internet grec. Le client grec ne peut pas exiger une livraison en Grèce des commandes passées sur le site internet bulgare. Si au contraire les conditions générales de service disponibles sur chaque site internet sont identiques, c.-à-d. qu'elles comprennent la livraison vers ces deux pays, le fait que la commande soit passée sur le site internet national grec ou bulgare ne peut pas en lui-même limiter la portée des services de livraison proposés par le professionnel dans les conditions générales applicables.

2.3.9. *Dans quelle mesure les professionnels relèvent-ils du champ d'application du règlement lorsqu'ils vendent en proposant comme seule option la livraison dans leur État membre d'origine?*

Le professionnel reste en principe libre de définir la zone géographique dans laquelle il fournit ses services de livraison. Cependant, le règlement ne permet pas au professionnel d'exercer une discrimination contre un client étranger qui souhaite acheter un bien dans les mêmes conditions que les clients locaux (le scénario «acheter dans les mêmes conditions que les locaux»).

Exemple: Un client belge souhaite acheter un réfrigérateur sur le site internet allemand d'un professionnel qui ne livre qu'à des adresses en Allemagne. Si le client belge souhaite retirer les biens dans les locaux du professionnel ou les recevoir à toute autre adresse de livraison allemande desservie par le professionnel, ce dernier ne peut pas exercer une discrimination contre un tel client en raison de sa nationalité belge ou du fait qu'il réside ou est établi en Belgique. Cependant, le client belge ne peut pas contraindre le professionnel allemand à livrer les biens en Belgique si les conditions générales d'accès de celui-ci ne le prévoient pas.

2.3.10. Le règlement exige-t-il que les professionnels s'inscrivent au registre du commerce ou participent aux programmes de traitement des déchets électroniques de chaque État membre dans lequel les clients souhaitent acheter des biens ou des services en vertu des règles prévues par le règlement? Par exemple, dans l'exemple susmentionné, considère-t-on que le professionnel allemand vend en Belgique et doit-il par conséquent s'inscrire en Belgique?

Non, le règlement ne prévoit pas que les professionnels doivent s'inscrire dans tous les États membres dans lesquels des clients pourraient être intéressés par leurs biens ou les acheter. Le règlement énonce clairement que si les professionnels se contentent de respecter les obligations qu'il prévoit et assurent l'accès à leur site internet et la possibilité d'effectuer un achat de manière non discriminatoire, ce fait ne signifie pas en lui-même que le professionnel dirige ses activités vers un autre État membre. Il en résulte que le règlement en lui-même ne contient ni n'implique aucune obligation d'inscription au registre du commerce ou de participation aux programmes de traitement des déchets électroniques de chaque État membre dans lequel les clients souhaitent acheter des biens ou des services.

2.3.11. Dans certains cas, les impôts locaux servent à subventionner des services, comme par exemple les droits d'entrée dans les musées ou les piscines locaux. Le règlement l'interdit-il?

Le règlement s'applique sans préjudice des règles applicables dans le domaine de la fiscalité et s'adresse aux professionnels. Il ne contient donc aucune disposition portant sur l'affectation des impôts locaux. Par conséquent, il n'interdit pas d'utiliser les impôts locaux pour subventionner certaines activités, comme les droits d'entrée dans les musées ou les piscines locaux.

Toutefois, si les services subventionnés remplissent les conditions d'applicabilité du règlement (la situation en question n'est pas purement interne, le service n'est pas exclu du champ d'application, le fournisseur des services peut être qualifié de professionnel, l'une des situations spécifiques décrites par le règlement s'applique), l'interdiction de la discrimination prévue par le règlement s'applique au service fourni (voir également question 2.3.12).

Dans le même temps, le considérant 27 du règlement énonce que rien n'empêche d'appliquer des conditions d'accès différentes pour des motifs autres que la nationalité, le lieu de résidence ou le lieu d'établissement, par exemple des contributions faites au professionnel.

2.3.12. Dans quelle mesure le règlement couvre-t-il les «services publics» ou les parties des conditions générales soumises à certaines obligations légales spécifiques?

Alors que les services d'intérêt général de nature non économique sont exclus du champ d'application du règlement, il en va autrement des «services publics» normalement fournis en échange d'une contrepartie économique, qui sont donc des services d'intérêt économique général (comme par exemple la fourniture de gaz, d'eau, d'électricité, voir également question 2.1.20).

Le règlement ne s'applique également que lorsque tous les critères d'applicabilité sont remplis. Ainsi, il ne s'applique par exemple qu'aux services fournis par des «professionnels».

Eu égard à la définition de ce terme, le fait que le fournisseur de service (lorsqu'il s'agit d'une personne morale) soit privé ou public n'a pas d'importance. Par contre, il importe de savoir si le fournisseur de service agit aux fins qui entrent dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale; si tel n'est pas le cas, il n'est pas considéré comme un professionnel et le règlement ne s'applique pas aux activités concernées, comme l'activité administrative des administrations publiques.

En ce qui concerne les obligations légales spécifiques prévues par le droit de l'Union ou par le droit national conforme au droit de l'Union, comme indiqué plus haut (question 2.2.4), l'article 3 portant sur l'accès aux interfaces en ligne ne s'applique pas dans la mesure où la restriction d'accès est due à une obligation légale à laquelle le professionnel est soumis. Il en va de même pour les règles de non-discrimination prévues à l'article 4.

Exemple: Le règlement ne porte pas atteinte à la conformité aux mesures réglementaires imposant des prix spécifiques aux fournisseurs de services d'intérêt économique général, dans la mesure où elles sont conformes au droit de l'Union, y compris aux principes généraux de non-discrimination.

2.3.13. *Quel impact produit le règlement sur les modèles commerciaux qui reposent sur des publicités pour des prix de vente subventionnés (par exemple, les professionnels qui vendent des tablettes sur lesquelles des publicités ciblant les utilisateurs d'un État membre spécifique sont préinstallées)?*

Il revient à chaque professionnel de déterminer l'incidence du règlement sur son modèle commercial. Néanmoins, si l'activité d'un professionnel relève du champ d'application du règlement, les consommateurs ne peuvent pas être empêchés d'acheter le bien ou le service en question pour des raisons discriminatoires.

Exemple: On ne peut pas refuser à un consommateur espagnol le droit d'acheter à un professionnel allemand une tablette que le consommateur retire en Allemagne, lorsqu'une telle option de retrait est possible pour les consommateurs allemands. Le professionnel demeure cependant libre de définir la zone géographique dans laquelle les biens peuvent être livrés ou retirés.

2.3.14. *Quelles sont les prescriptions légales nationales non contractuelles visées à l'article 4, paragraphe 3, du règlement et que signifie cette disposition?*

L'article 4, paragraphe 3, fait référence aux prescriptions légales qui ne découlent pas de la relation contractuelle entre le client et le professionnel mais qui sont imposées par l'État membre du client et qui portent sur les biens ou les services concernés, comme les exigences en matière d'étiquetage ou les exigences sectorielles. L'article 4, paragraphe 3, énonce clairement que le simple respect du règlement ne signifie pas en soi que le professionnel est tenu de se conformer à de telles prescriptions.

Exemple: Si un professionnel ne dirige pas ses activités vers un État membre spécifique mais qu'il vend des biens à un client étranger dans le seul but de se conformer aux obligations que lui impose le règlement, le professionnel n'est pas tenu de respecter les exigences spécifiques en matière d'étiquetage de l'État membre du client.

2.3.15. Les professionnels sont-ils responsables lorsqu'ils vendent des biens ou fournissent des services à un client provenant d'un autre État membre qui peuvent être interdits dans l'État membre du client?

Le règlement précise que l'interdiction de la discrimination prévue à l'article 4, paragraphe 1, ne s'applique pas dans la mesure où des règles nationales interdisent au professionnel de vendre des biens ou de fournir des services à certains clients ou aux clients provenant de certains territoires, à condition que ces règles nationales soient conformes au droit de l'Union. Il en va de même lorsque des règles de l'Union interdisent à un professionnel d'agir ainsi. En conséquence, l'interdiction de la discrimination ne signifie pas que les professionnels ne sont plus tenus de respecter de telles règles nationales ou de l'Union qui leur sont applicables.

Toutefois, comme indiqué plus haut, le règlement précise également que le simple fait de se conformer à l'interdiction de discrimination ne signifie pas en lui-même que le professionnel est tenu de respecter les prescriptions légales nationales non contractuelles applicables dans l'État membre du client en ce qui concerne les biens ou les services, ni qu'il est tenu d'informer les clients de ces prescriptions (article 4, paragraphe 3). Par conséquent, si le professionnel n'est pas soumis aux prescriptions légales nationales non contractuelles de l'État membre du client, le simple respect du règlement ne saurait entraîner sa responsabilité au titre de la conformité dans cet État membre.

Exemple: La vente d'un DVD spécifique est soumise à différentes limites d'âge en Suède et en France. Un professionnel français vendant un DVD à un client suédois avec une livraison en France découlant uniquement de l'obligation que lui impose ce règlement n'est pas responsable de la conformité aux limites d'âge potentiellement plus restrictives prévues par la Suède et il n'est pas tenu d'informer les clients des limites d'âge différentes applicables en Suède.

2.3.16. Les restrictions sur les promotions à caractère saisonnier sont-elles affectées par le règlement?

Le règlement ne contient aucune règle spécifique concernant les promotions à caractère saisonnier ou les restrictions qui s'y appliquent. De telles promotions sont par conséquent soumises aux règles «normales» en matière de non-discrimination prévues par le règlement lorsque la situation en question relève de leur champ d'application. Dans de tels cas, les promotions à caractère saisonnier doivent être accessibles aux consommateurs/utilisateurs finaux provenant d'autres États membres de manière non discriminatoire.

2.3.17. Les professionnels peuvent-ils organiser des soldes, des promotions ou d'autres types de campagnes de prix sur un seul de leurs sites internet de commerce électronique?

Le règlement n'a pas d'incidence sur la liberté des professionnels d'organiser leur politique commerciale de la manière qu'ils estiment la plus appropriée dès lors qu'ils respectent les règles prévues par ledit règlement en matière de non-discrimination. Le règlement ne fait pas non plus entrave à la liberté des professionnels de proposer, de manière non discriminatoire, des conditions différentes, y compris des prix de vente nets différents, dans leurs différents points de vente, comme les magasins ou les sites internet, ou de cibler des offres spécifiques sur un territoire spécifique au sein d'un État membre. Toutefois, conformément au règlement,

les consommateurs provenant d'autres États membres doivent pouvoir accéder à ces offres de manière non discriminatoire.

En vertu du règlement, les professionnels peuvent donc organiser des soldes, des promotions ou d'autres types de campagnes de prix sur les sites internet de commerce électronique qu'ils sélectionnent, dès lors qu'ils agissent de manière non discriminatoire.

2.3.18. Le règlement harmonise-t-il le taux de TVA applicable aux ventes?

Non. Le règlement s'applique sans préjudice des règles applicables en matière de fiscalité. Cela signifie que la TVA est perçue dans l'État membre dans lequel les services ou les biens sont fournis, conformément aux règles en matière de TVA. En ce qui concerne les prix, le concept de «conditions générales d'accès» ne couvre également de manière expresse que les prix de vente nets. La section 4 contient davantage d'informations concernant l'évolution des règles relatives à la TVA dans le contexte du commerce électronique.

2.3.19. Les professionnels doivent-ils respecter la législation fixant le prix des livres applicable dans l'État membre du client?

Les règles relatives à la non-discrimination prévues à l'article 4 n'empêchent pas les professionnels d'appliquer différents prix pour les livres vendus aux clients dans certains territoires, dans la mesure où le droit des États membres conforme au droit de l'Union les y oblige.

Lorsqu'une situation est couverte par l'article 4 et que le professionnel est soumis à une législation nationale de ce type, il ne peut donc pas invoquer l'article 4 pour faire valoir qu'une telle législation ne s'applique plus. Le professionnel reste donc lié par une telle législation, à condition que celle-ci soit conforme au droit de l'Union.

Exemple: Une librairie qui vend des livres en France et en Belgique est soumise aux législations fixant le prix de ces produits applicables en Belgique et en France respectivement.

2.3.20. Le règlement exige-t-il que les microentreprises exonérées de l'obligation d'immatriculation à la TVA dans leur État membre s'immatriculent dans d'autres États membres, par exemple dans le contexte de la prestation de services fournis par voie électronique?

Le respect des obligations en matière de TVA constitue une préoccupation particulière pour les PME, notamment dans un contexte transfrontière. Le règlement tient compte de l'importance qu'il y a à éviter d'alourdir la charge pesant sur les petites entreprises. En particulier, le règlement exclut spécifiquement des règles en matière de non-discrimination prévues à l'article 4 les professionnels qui relèvent d'un seuil national d'exonération de la TVA. En conséquence, les PME qui sont exonérées de TVA dans leur État membre d'origine ne sont pas tenues de vendre des services fournis par voie électronique à l'étranger en vertu de l'article 4, paragraphe 1, point b).

2.3.21. *Les professionnels doivent-ils respecter la législation en matière de protection des consommateurs des autres États membres?*

Les règles applicables concernant le droit en matière de protection des consommateurs et la compétence des tribunaux sont régies par les règlements Rome I et Bruxelles I. Le règlement relatif au blocage géographique ne modifie pas ces règles et ne prévaut pas sur celles-ci. Il convient donc de déterminer quel droit en matière de protection des consommateurs est applicable et quels tribunaux sont compétents conformément aux règlements Rome I et Bruxelles I. La réponse dépendra largement de la question de savoir si le professionnel dirige ses activités vers un autre État membre. À cet égard, le règlement relatif au blocage géographique précise que le simple fait de se conformer à ses dispositions ne signifie pas pour autant que le professionnel dirige ses activités vers un autre État membre. Pour plus d'informations, voir également la section 4.2.

2.3.22. *Les consommateurs peuvent-ils exiger, sur la base du règlement, de recevoir des guides/instructions d'utilisation et d'autres informations relatives au produit dans leur langue, ainsi que des accessoires adaptés aux spécificités de leur marché (par exemple, prises, adaptateurs)?*

Non, le règlement en lui-même n'oblige pas les professionnels à adapter leurs biens aux besoins d'un autre marché national, ni de fournir des manuels d'utilisation, des instructions ou d'autres informations relatives au produit dans une langue en particulier. Dans le même temps, il n'empêche pas les professionnels de le faire, ni de fournir une assistance après-vente.

Le règlement n'affecte pas les autres règles de l'Union auxquelles le professionnel peut être soumis et qui peuvent contenir de telles obligations pertinentes en matière de protection des consommateurs. Par exemple, la directive relative aux droits des consommateurs permet aux États membres de conserver ou d'introduire des exigences linguistiques concernant les informations contractuelles.

Conformément à la réglementation pertinente de l'Union (notamment le règlement Rome I relatif au droit applicable aux obligations contractuelles), les professionnels doivent respecter les exigences en matière de protection des consommateurs qui peuvent s'appliquer dans l'État membre des consommateurs concernés lorsqu'ils dirigent leurs activités vers cet État membre. À cet égard, le règlement précise qu'on ne peut pas considérer qu'un professionnel dirige ses activités vers un autre État membre pour le simple motif qu'il fournit des informations ou une assistance à la suite de la conclusion d'un contrat qui résulte de la mise en conformité du professionnel avec le règlement.

2.3.23. *Quelle incidence exerce le règlement sur les droits de recours des consommateurs lorsque les biens vendus sont défectueux?*

Le règlement n'a pas d'incidence sur les droits des consommateurs dans un tel cas. L'objet principal du règlement est de garantir l'accès transfrontière aux biens et aux services de manière non discriminatoire dans les situations qu'il couvre. Il ne contient aucune règle sur les recours possibles lorsque les biens concernés s'avèrent par la suite être défectueux. Pour plus de détails, voir la section 4.

Comme noté plus haut, cela ne signifie pas pour autant qu'aucune autre règle issue du droit de l'Union et conférant des droits aux consommateurs dans certains cas ne s'applique. En vertu de la directive sur la vente et les garanties des biens de consommation³⁸, que le règlement ne modifie pas, le vendeur répond vis-à-vis du consommateur de tout défaut de conformité qui existe lors de la délivrance du bien et le consommateur a droit à la mise du bien dans un état conforme, sans frais, par réparation ou remplacement, ou, à défaut, à la réduction du prix ou la résolution du contrat. L'obligation du vendeur de fournir sans frais une réparation ou un remplacement inclut l'obligation de couvrir les frais nécessaires exposés pour la mise des biens dans un état conforme, notamment les frais d'envoi du bien et les frais associés au travail et au matériel. Les biens doivent être réparés ou remplacés dans un délai raisonnable et sans inconvénient majeur pour le consommateur.

2.3.24. Le règlement donne-t-il aux clients le droit à un service après-vente dans l'État membre où ils résident?

Non, le règlement n'octroie aucun droit de la sorte. Comme expliqué plus haut, le règlement porte sur d'autres questions, notamment celles touchant à l'accès. L'interdiction de la discrimination prévue par le règlement ne doit par conséquent pas être interprétée comme modifiant l'application de toute limitation territoriale ou autre à l'assistance après-vente apportée au client, aux services après-vente et aux garanties commerciales offerts de manière volontaire au client par le professionnel. Ces questions touchant à la protection des consommateurs sont régies par d'autres instruments du droit de l'Union, tels que la directive sur la vente et les garanties des biens de consommation. Comme indiqué plus haut (question 2.3.23), l'application du règlement ne modifie pas cette directive.

D'autre part, le règlement précise qu'on ne peut pas considérer qu'un professionnel dirige ses activités vers un autre État membre pour le simple motif qu'il fournit des informations ou une assistance à la suite de la conclusion d'un contrat qui résulte de la mise en conformité du professionnel avec le règlement.

2.4. Non-discrimination pour des motifs liés aux paiements (article 5)

2.4.1. Les professionnels sont-ils tenus d'accepter tous les types de moyen de paiement?

Non. Les professionnels sont en principe libres de choisir les moyens de paiement qu'ils acceptent. L'article 5 du règlement s'applique aux opérations de paiement effectuées moyennant une opération électronique, par virement, prélèvement ou utilisation d'un instrument de paiement lié à une carte au sein de la même marque et catégorie de paiement, lorsque les exigences en matière d'authentification sont remplies et que l'opération de paiement est effectuée dans une devise acceptée par le professionnel. Cependant, une fois ce choix fait, les professionnels ne doivent pas exercer de discrimination contre les clients au sein de l'Union en refusant les opérations ou en appliquant des conditions de paiement différentes en fonction de la nationalité, du lieu de résidence ou du lieu d'établissement des clients ou en lien avec la localisation du compte de paiement, le lieu d'établissement du prestataire de services de paiement ou le lieu d'émission de l'instrument de paiement.

³⁸ Directive 1999/44/CE du Parlement européen et du Conseil du 25 mai 1999 sur certains aspects de la vente et des garanties des biens de consommation.

2.4.2. *Les professionnels peuvent-ils proposer des moyens de paiement différents d'une boutique en ligne à l'autre? Par exemple, un professionnel peut-il accepter les cartes de crédit et de débit sur sa boutique en ligne italienne, mais seulement les cartes de crédit sur sa boutique belge?*

Les professionnels sont en principe libres de déterminer les conditions dans lesquelles ils proposent leurs biens ou leurs services, y compris les moyens de paiement qu'ils acceptent sur leur site internet. Ils peuvent donc décider de proposer des conditions différentes sur leurs différents sites internet. Toutefois, s'ils acceptent un moyen de paiement spécifique sur un site internet, ils doivent également accepter ce moyen de paiement pour les clients se trouvant en dehors de l'État membre spécifiquement ciblé par le site internet en question.

2.4.3. *Les règles de non-discrimination pour des motifs liés aux paiements couvrent-elles les paiements faits sur présentation des factures?*

Oui, dans la mesure où le moyen de paiement accepté pour régler la facture relève du champ d'application de l'article 5 du règlement, notamment si le paiement est effectué par virement, par prélèvement ou par un instrument de paiement lié à une carte. Cette règle s'applique sans préjudice des limitations imposées à la livraison (par exemple, lorsque la facture est directement payée au transporteur) ou de la possibilité de suspendre la livraison des biens ou la fourniture des services jusqu'à ce que le professionnel reçoive confirmation du fait que le paiement a été correctement initié (voir question 2.4.7).

Exemple: Un professionnel spécialisé dans les appareils électroniques donne la possibilité de payer sur présentation de la facture par virement ou prélèvement et livre uniquement en Autriche ou en Allemagne. Un professionnel ne peut pas refuser le paiement de la facture provenant d'un compte bancaire français ou émis par une personne résidant en France. Cela ne signifie toutefois pas que le professionnel doit livrer l'appareil (et par conséquent accepter le règlement de la facture à la livraison) en France si ses conditions générales ne le prévoient pas.

2.4.4. *Les professionnels doivent-ils accepter toutes les cartes de débit nationales provenant des autres pays de l'Union?*

Non. Le règlement précise que les professionnels ne peuvent pas exercer de discrimination fondée par exemple sur l'État membre dans lequel la carte de débit ou de crédit a été émise, mais uniquement sur la marque et la catégorie d'un moyen de paiement spécifique, qu'ils acceptent comme méthode de règlement.

En pratique, cela signifie que si un professionnel accepte les cartes de débit d'une marque en particulier, il n'est pas tenu d'accepter les cartes de crédit de la même marque ou les cartes de débit d'une autre marque. Cela signifie également que le professionnel n'est pas tenu d'accepter les cartes de crédit commerciales d'une marque donnée lorsqu'il accepte uniquement les cartes de crédit consommateurs de cette marque. Toutefois, cela signifie que si un professionnel accepte les cartes de crédit d'une marque donnée émises dans un État membre, il doit accepter le même type de carte de crédit de la même marque émise dans un autre État membre.

Exemple: Un professionnel roumain acceptait les cartes de débit d'une certaine marque uniquement si elles avaient été émises en Roumanie et refusait les paiements effectués à

L'aide d'une carte de débit de la même marque émise dans un autre État membre. Cette situation est désormais interdite par le règlement relatif au blocage géographique. Cependant, si la politique générale du professionnel consiste à refuser les cartes de crédit de cette marque, quel que soit l'endroit où elles ont été émises, elle peut être maintenue.

2.4.5. *Les professionnels qui fournissent leurs propres facilités de crédit (par opposition aux cartes de crédit proposées par un tiers) aux clients afin de leur permettre d'acheter des produits sur leur site internet doivent-ils fournir ces facilités aux clients provenant de tous les États membres?*

L'article 5 du règlement relatif au blocage géographique s'applique aux opérations réalisées par virement, par prélèvement ou par un instrument de paiement lié à une carte. En d'autres termes, l'article 5 porte sur le paiement et non pas sur le crédit. L'octroi d'un crédit constitue un service financier et les services financiers (de même que tous les services exclus du champ d'application de la directive Services) sont exclus du champ d'application du règlement relatif au blocage géographique, en vertu de l'article 1^{er}, paragraphe 3. Le considérant 8 du règlement relatif au blocage géographique précise en outre que l'accès aux services financiers de détail doit être exclu du champ d'application. Par conséquent, un professionnel n'est pas tenu de fournir des facilités de crédit aux clients provenant de tous les États membres.

2.4.6. *Les professionnels sont-ils tenus de conclure des accords avec des prestataires de services d'initiation de paiement couvrant toutes les banques en Europe?*

Non. Un professionnel qui utilise des services d'initiation de paiement, selon la définition qu'en donne la directive Services de paiement 2³⁹ n'est pas tenu d'accepter des paiements si cela implique de conclure des contrats nouveaux ou modifiés avec un fournisseur de services d'initiation de paiement, c.-à-d. un fournisseur permettant d'initier un ordre de paiement à la demande de l'utilisateur de services de paiement concernant un compte de paiement détenu auprès d'un autre prestataire de services de paiement.

2.4.7. *Les professionnels ont-ils le droit de retenir les biens ou les services fournis à des clients provenant d'un autre État membre dans l'attente de la conclusion du paiement?*

Oui. Le règlement précise que l'interdiction des discriminations fondées sur le paiement n'empêche pas le professionnel de procéder à une telle retenue, mais uniquement lorsque cela est justifié par des raisons objectives, c.-à-d. lorsque le professionnel ne dispose d'aucun autre moyen pour réduire le risque de défaut de paiement.

Exemple: Un professionnel vérifie régulièrement la solvabilité de ses clients à l'aide de systèmes de notation de crédit. Un client, en raison par exemple de son lieu de résidence, n'apparaît pas dans de tels systèmes; dans ce cas, le professionnel peut retenir les biens et attendre la confirmation du virement effectué depuis sa banque ou, en cas de prélèvement, demander un paiement anticipé par virement avant d'expédier les biens.

³⁹ Directive (UE) 2015/2366 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 concernant les services de paiement dans le marché intérieur, modifiant les directives 2002/65/CE, 2009/110/CE et 2013/36/UE et le règlement (UE) n° 1093/2010, et abrogeant la directive 2007/64/CE.

2.4.8. Le règlement couvre-t-il les paiements en espèces?

Non. Les dispositions relatives à la non-discrimination fondée sur les moyens de paiement ne couvrent pas les paiements en espèces.

2.4.9. Le règlement harmonise-t-il les frais liés à l'utilisation des cartes de crédit?

Non, le règlement relatif au blocage géographique n'harmonise pas ces frais. Il prévoit une règle de non-discrimination tout en précisant que, dans certains cas, le professionnel peut appliquer des frais au titre de l'utilisation d'un instrument de paiement lié à une carte pour lequel les commissions d'interchange ne sont pas réglementées. Cependant, ces frais ne peuvent dépasser les coûts directs supportés par le bénéficiaire pour l'utilisation de cet instrument de paiement.

2.5. Accords en matière de ventes passives (article 6)

2.5.1. Les professionnels sont-ils autorisés à traiter les clients provenant d'autres États membres de manière différente, par exemple en leur refusant l'accès à leurs biens et services si des accords conclus avec leurs fournisseurs l'exigent?

Un fournisseur ne peut pas interdire par contrat au professionnel de répondre aux demandes des clients qu'il n'a pas sollicités, c'est-à-dire qu'il ne peut pas interdire les «ventes passives» dans les situations spécifiques couvertes par le règlement. De telles prescriptions contractuelles sont automatiquement nulles dans la mesure où elles relèvent du règlement. En pratique, cela signifie que les professionnels doivent être libres de servir tous les clients, indépendamment de leur nationalité ou de leur lieu de résidence.

Exemple: Un fournisseur français ne peut pas interdire à un professionnel espagnol de servir les clients français qui ont trouvé le site internet espagnol du professionnel grâce à une recherche sur internet et qui souhaitent effectuer un achat via le site internet espagnol.

Par ailleurs, le règlement relatif au blocage géographique n'a pas d'incidence sur les accords restreignant les ventes au sens du règlement d'exemption par catégorie verticale⁴⁰. Par «ventes actives», on entend le fait de prospecter des clients individuels, par exemple par publipostage ou au moyen de visites, ou le fait de prospecter une clientèle déterminée ou des clients à l'intérieur d'un territoire donné par le biais d'annonces publicitaires dans les médias, sur l'internet ou d'autres actions de promotion ciblées sur cette clientèle ou sur les clients situés dans ce territoire⁴¹. Une telle restriction peut toutefois s'avérer contraire au droit de l'Union en matière de concurrence⁴².

⁴⁰ Règlement (UE) n° 330/2010 de la Commission du 20 avril 2010 concernant l'application de l'article 101, paragraphe 3, du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne à des catégories d'accords verticaux et de pratiques concertées.

⁴¹ Voir point 51 des lignes directrices sur les restrictions verticales 2010/C 130/01.

⁴² Outre l'article 101 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne, voir également le règlement d'exemption par catégorie verticale et les lignes directrices qui s'y rapportent concernant les restrictions verticales.

2.5.2. Les fournisseurs peuvent-ils interdire aux professionnels de faire de la publicité en dehors du territoire qui leur est alloué?

Le règlement n'affecte pas la restriction des «ventes actives», c.-à-d. la prospection et le ciblage de clients individuels (voir question 2.5.1).

Ces ventes actives peuvent dans des situations spécifiques être restreintes, par exemple en cas d'accord de distribution exclusif en vertu du droit de la concurrence (notamment le règlement d'exemption par catégorie verticale⁴³).

2.5.3. Les fournisseurs peuvent-ils interdire aux professionnels de livrer des produits en dehors du territoire qui leur est alloué?

Dès lors qu'une telle interdiction ne constitue pas une restriction des ventes passives au sens de l'article 6, paragraphe 2, du règlement, la légalité de ces restrictions doit être examinée à la lumière des règles en matière de concurrence et non pas du règlement.

2.5.4. Les fournisseurs peuvent-ils exiger que les professionnels empêchent les clients se trouvant en dehors du territoire des professionnels d'accéder à leur site internet?

Les professionnels ne peuvent pas agir de manière contraire au règlement au motif que leurs accords d'approvisionnement le leur imposent. De telles exigences contractuelles sont automatiquement nulles en vertu du règlement relatif au blocage géographique.

2.5.5. À compter du 23 mars 2020, l'article 6 s'appliquera aux accords conclus avant le 2 mars 2018 et conformes aux règles applicables nationales et de l'Union en matière de concurrence. Toutefois, si un accord n'est pas conforme au droit de la concurrence, son application se fondera-t-elle sur le droit de la concurrence et sur le règlement relatif au blocage géographique ou l'un prévaudra-t-il sur l'autre?

Le report de l'application de l'article 6 garantit que les entreprises ont suffisamment de temps pour adapter leurs accords de distribution. Si la question de la légalité de la restriction des ventes passives se pose dans le contexte d'une plainte adressée par un client en vertu du règlement, l'organisme désigné comme responsable de l'application du règlement évaluera la légalité des restrictions des ventes passives à la lumière du droit de la concurrence, dans le cadre de l'application du règlement.

Tout comme auparavant, la légalité des restrictions des ventes passives peut également être soumise à un examen effectué par une autorité de la concurrence à la lumière du droit de la concurrence ou à une évaluation ordonnée dans le cadre d'une procédure judiciaire. En pratique, le droit de la concurrence et les règles relatives à la protection des consommateurs sont souvent appliqués par les mêmes autorités nationales, en suivant différentes procédures.

3. Application du règlement relatif au blocage géographique par les États membres

⁴³ Voir notamment le règlement d'exemption par catégorie verticale et les lignes directrices qui s'y rapportent concernant les restrictions verticales à l'adresse suivante: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/fr/TXT/?uri=CELEX%3A52010XC0519%2804%29>.

Cette section vise principalement à apporter des précisions concernant l'application du règlement. Elle s'adresse tant aux autorités des États membres qu'aux professionnels et aux consommateurs.

3.1. Comment les règles établies par le règlement vont-elles être appliquées?

Conformément à l'article 7 du règlement relatif au blocage géographique, les États membres doivent désigner un ou plusieurs organismes chargés du contrôle adéquat et effectif de son application. Une telle désignation doit intervenir à temps pour respecter la date de début d'application du règlement (c.-à-d. le 3 décembre 2018).

Une application adéquate et effective peut nécessiter plusieurs étapes, notamment la désignation des organismes visés à l'article 7, paragraphe 1, et la détermination de règles établissant les mesures applicables aux violations des dispositions du règlement, notamment les peines applicables, conformément à l'article 7, paragraphe 2. En ce qui concerne ce dernier point, le règlement impose que les mesures soient non seulement effectives mais également proportionnées et dissuasives. Cette dernière exigence signifie en particulier que les États membres doivent chercher à prévenir les infractions lorsque cela est possible et approprié. Il convient de déterminer ce qui est possible et approprié en premier lieu à la lumière des caractéristiques du cas en question (infraction individuelle ou massive, sites internet, ventes, opérations de type entreprise à consommateur et entreprise à entreprise, participation ou non au réseau de coopération en matière de protection des consommateurs, etc.), conformément aux règles détaillées de l'État membre concerné.

À cet égard, le considérant 35 du règlement précise que toute autorité devrait disposer des pouvoirs nécessaires pour enjoindre les professionnels de se conformer au règlement. Le règlement en lui-même ne contient pas de règle spécifique concernant les pouvoirs ou les recours devant être mis à disposition (injonctions administratives ou judiciaires, dommages-intérêts, sanctions pénales ou administratives, sommes forfaitaires). Ces règles sont régies par le droit national des États membres. D'un autre côté, si la question relève du champ d'application du règlement CPC, celui-ci prévoit les pouvoirs minimaux dont doit disposer l'autorité nationale compétente, comme le pouvoir d'exiger la cessation de l'infraction. En vertu du nouveau règlement CPC, qui sera applicable à partir du 17 janvier 2020, les autorités nationales disposeront de pouvoirs minimaux supplémentaires dans les cas transfrontières, comme le pouvoir d'imposer des sanctions.

Le règlement relatif au blocage géographique figure également sur la liste des actes couverts par la directive relative aux actions en cessation⁴⁴, qui aide les entités qualifiées à demander des mesures de cessation au nom des consommateurs affectés si les intérêts collectifs des consommateurs sont menacés. Il apparaît aussi dans la proposition de directive relative aux actions représentatives dans le domaine de la protection des intérêts collectifs des consommateurs⁴⁵, qui modifie et abroge la directive relative aux actions en cessation et aiderait les entités qualifiées à demander des mesures de cessation et de réparation.

⁴⁴ Article 10 du règlement relatif au blocage géographique, annexe I modifiée de la directive 2009/22/CE.

⁴⁵ Proposition de directive du Parlement européen et du Conseil relative aux actions représentatives dans le domaine de la protection des intérêts collectifs des consommateurs, et abrogeant la directive 2009/22/CE, COM/2018/184 final, point 58 de l'annexe I.

En outre, en ce qui concerne les relations entre les professionnels et les consommateurs, l'inclusion du règlement à l'annexe du règlement relatif à la coopération en matière de protection des consommateurs⁴⁶ contribue à une telle application. Elle confère aux autorités compétentes des États membres des pouvoirs et des outils afin de garantir la bonne application du droit de l'Union en matière de protection des consommateurs. Le cadre d'application du règlement CPC couvre les infractions qui se sont produites, sont en train de se produire ou sont susceptibles de se produire et nuisent ainsi aux intérêts collectifs des consommateurs.

3.2. D'après le règlement, quels tribunaux sont compétents en cas de litige?

Le règlement ne contient aucune règle relative à la compétence interne. Cette question est régie par le règlement Bruxelles I qui prévoit que, dans les cas portant sur un contrat conclu entre un consommateur et une personne qui exerce ses activités professionnelles dans l'État membre du consommateur ou qui dirige ses activités vers cet État membre, un consommateur peut intenter une action contre le professionnel devant les tribunaux de l'État membre où le consommateur a son domicile tandis que les actions contre le consommateur ne peuvent être intentées que devant ces tribunaux. Si le professionnel n'exerce pas d'activités professionnelles dans l'État membre du consommateur ou ne dirige pas ses activités vers cet État membre et qu'un consommateur initie un achat, les dispositions générales du règlement Bruxelles I s'appliquent; cela signifie que chaque partie peut intenter une action contre l'autre partie dans l'État membre où est domiciliée l'autre partie ou, pour les questions contractuelles, devant les tribunaux compétents pour l'endroit où l'obligation contractuelle en question est exécutée (pour la vente de biens, il s'agit de l'endroit où les biens ont été ou auraient dû être livrés).

3.3. Dans une situation transfrontière, quels sont les critères utilisés pour déterminer l'État membre responsable de l'application? Cela dépend-il du lieu d'établissement du professionnel ou du lieu où se trouve le client?

Le règlement relatif au blocage géographique ne répond pas explicitement à la question de savoir quel État membre est responsable en cas de violation transfrontière du règlement.

Cependant, outre les exigences découlant du principe de coopération sincère (article 4, paragraphe 3, du TUE), le chapitre VI de la directive Services contient quelques obligations générales en matière de coopération⁴⁷. De plus, la législation relative à la coopération en matière de protection des consommateurs (CPC)⁴⁸ prévoit des règles spécifiques concernant

⁴⁶ L'actuel règlement (CE) n° 2006/2004 du Parlement européen et du Conseil du 27 octobre 2004 relatif à la coopération entre les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs (le règlement CPC), tel que révisé et remplacé à compter du 17 janvier 2020 par le règlement (UE) 2017/2394 du Parlement européen et du Conseil du 12 décembre 2017 sur la coopération entre les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs et abrogeant le règlement (CE) n° 2006/2004.

⁴⁷ En particulier, ces règles prévoient une obligation de base incombant aux États membres qui consiste à superviser les fournisseurs établis sur leur territoire et à procéder aux vérifications, inspections et enquêtes demandées par un autre État membre, ainsi qu'à désigner des points de contact afin de simplifier la coopération administrative.

⁴⁸ L'actuel règlement (CE) n° 2006/2004 du Parlement européen et du Conseil du 27 octobre 2004 relatif à la coopération entre les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs (le règlement CPC), tel que révisé et remplacé à compter du 17 janvier 2020 par

la poursuite des infractions transfrontières par les autorités des États membres, qui couvrent les infractions intra-Union nuisant à l'intérêt collectif des consommateurs résidant dans un État membre autre que celui dans lequel l'action ou l'omission ont eu lieu ou dans lequel le fournisseur est établi, ou dans les cas d'infractions de grande ampleur.

Par exemple, si un consommateur est établi dans un État membre différent de celui du professionnel, le consommateur peut s'adresser à l'autorité de son propre pays. Cette autorité sera en mesure de demander de l'aide à ses homologues dans l'autre État membre concerné. Dans ce cadre, les autorités nationales peuvent coopérer tant en ce qui concerne l'enquête portant sur une affaire (par exemple, en identifiant le professionnel) que pour l'application d'une mesure (par exemple, imposer une amende, restreindre l'accès aux sites internet, etc.).

3.4. *Comment ces règles doivent-elles être appliquées en ce qui concerne les professionnels établis dans des pays tiers?*

Le règlement ne contient aucune règle particulière relative à l'application en ce qui concerne les professionnels établis en dehors de l'Union. En fonction des circonstances propres à chaque cas, comme par exemple l'existence d'accords internationaux avec les pays tiers concernés ou la présence d'actifs ou de représentants du professionnel dans l'Union, l'autorité d'application compétente de l'État membre (ou les États membres) dans lequel l'infraction se produit peut prendre des mesures pour garantir que les professionnels établis dans des pays tiers respectent le règlement. De même, les consommateurs ou les entreprises affectés par la non-conformité peuvent d'eux-mêmes chercher à faire respecter les droits que leur confère le règlement vis-à-vis des professionnels établis dans des pays tiers en s'adressant aux tribunaux compétents (voir également section 4.2). En ce qui concerne les contrats conclus avec les consommateurs, les règles de protection prévues par le règlement Bruxelles I, qui permettent aux consommateurs d'intenter une action contre les professionnels dans l'État membre où le consommateur est domicilié, peuvent s'appliquer indépendamment du lieu de domicile du professionnel, ce qui est également valable pour les professionnels domiciliés dans des pays tiers.

3.5. *Les clients ont-ils le droit de signaler les infractions à un organisme chargé de contrôler l'application du règlement?*

Les clients ont le droit de signaler toute infraction au règlement aux organismes désignés par les États membres lorsque les règles applicables au fonctionnement de ces organismes le prévoient.

3.6. *N'existe-t-il pas un risque qu'un professionnel soit sanctionné deux fois pour la même infraction? Comment ce risque est-il limité?*

Outre les obligations générales imposées aux États membres par le principe de coopération loyale et les obligations en matière de coopération prévues au chapitre VI de la directive Services, qui porte sur les relations de type entreprise à consommateur, le règlement relatif à la coopération en matière de protection des consommateurs (CPC), qui a été modifié en conséquence [règlement (UE) 2017/2394] afin de pouvoir s'appliquer au règlement relatif au

le règlement (UE) 2017/2394 du Parlement européen et du Conseil du 12 décembre 2017 sur la coopération entre les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs et abrogeant le règlement (CE) n° 2006/2004.

blocage géographique, prévoit une liste complète de mesures devant permettre aux autorités responsables de la coopération en matière de protection des consommateurs de prévenir et de faire cesser les infractions à l'échelle de l'Union (infractions intra-Union, infractions de grande ampleur ou infractions de grande ampleur à l'échelle de l'Union), y compris les infractions au règlement relatif au blocage géographique. Ces mesures incluent les mécanismes de coopération d'assistance mutuelle (enquête ou demandes d'application), les actions coordonnées en cas d'infractions de grande ampleur ou d'infractions de grande ampleur à l'échelle de l'Union ainsi qu'un mécanisme d'alerte et de surveillance à l'échelle de l'Union. Une coordination efficace entre les autorités du réseau de CPC devrait empêcher que des professionnels soient sanctionnés deux fois pour la même action.

3.7. *Les tribunaux peuvent-ils être désignés comme organismes chargés de contrôler l'application du règlement?*

Le règlement précise que parmi les organismes chargés de contrôler l'application du règlement peuvent figurer des juridictions ou des autorités administratives. Du point de vue du règlement, ce qui importe, c'est que la désignation et les pouvoirs des organismes désignés permettent une application adéquate et effective.

3.8. *Quelles sanctions ou pénalités les professionnels risquent-ils s'ils ne respectent pas le règlement?*

Il revient à chaque État membre de garantir que des mesures efficaces, proportionnées et dissuasives peuvent être prises contre les professionnels qui ne respectent pas le règlement. Les États membres doivent communiquer leurs mesures à la Commission, qui doit ensuite les rendre publiques sur son site internet.

3.9. *Comment les États membres peuvent-ils communiquer les mesures à la Commission en vertu de l'article 7, paragraphe 3?*

En ce qui concerne l'obligation de notification prévue à l'article 7, paragraphe 3, du règlement, les États membres sont en principe libres de choisir la manière dont ils communiquent les mesures nécessaires à la Commission. L'une des possibilités pourrait être que les États membres utilisent le même système de notification que pour le règlement relatif à la coopération en matière de protection des consommateurs, c.-à-d. une notification adressée à la Commission par les représentations permanentes de chaque État membre.

3.10. *Des sanctions spécifiques sont-elles nécessaires en cas de non-respect de l'article 6 du règlement?*

Aucune sanction spécifique n'est nécessaire afin de mettre en œuvre l'article 6. La sanction prévue par l'article 6 est l'annulation automatique des dispositions pertinentes des accords contraires à l'article 6, qui ne peuvent donc plus être appliquées.

3.11. *Une assistance est-elle prévue pour les consommateurs en cas de litiges avec un professionnel?*

Oui. Conformément à l'article 8 du règlement, chaque État membre doit désigner un ou des organismes chargés d'apporter aux consommateurs une assistance pratique en cas de litige avec un professionnel découlant de l'application du présent règlement. Une telle assistance

peut consister à expliquer leurs droits aux consommateurs, à les aider à résoudre un litige avec un professionnel établi dans un autre État membre ou à leur expliquer quelles personnes contacter et quelles mesures prendre si l'organisme consacré aux consommateurs ne peut pas les aider.

3.12. *Qu'englobe l'assistance pratique apportée aux consommateurs en vertu de l'article 8?*

Le règlement ne prévoit pas les éléments que l'assistance prévue par l'article 8 devrait éventuellement inclure. Cependant, cet article s'inspire de l'assistance existante prévue à l'article 21 de la directive 2006/123/CE. En vertu dudit article, l'assistance aux destinataires des services consiste: i) à fournir des informations sur les règles applicables; ii) à fournir des informations sur les voies de recours disponibles; et iii) à garantir l'assistance mutuelle entre les organismes des différents États membres afin de fournir les informations susmentionnées.

3.13. *Les organismes d'assistance aux consommateurs désignés par chaque État membre peuvent-ils apporter une assistance aux «clients» au sens de l'article 2, paragraphe 13?*

L'article 8 du règlement s'intitule «Assistance aux consommateurs». Cela signifie que les États membres sont tenus de désigner un organisme chargé d'apporter une assistance aux consommateurs. Cela n'empêche toutefois pas les États membres d'apporter une telle assistance aux entreprises agissant comme «clients» au sens du règlement.

3.14. *Quand les nouvelles règles entreront-elles en vigueur et à partir de quand seront-elles applicables?*

Le règlement est entré en vigueur le vingtième jour suivant celui de sa publication au *Journal officiel de l'Union européenne*, c'est-à-dire le 22 mars 2018. Il s'appliquera à compter du 3 décembre 2018 (neuf mois après sa date de publication).

Toutefois, l'article 6 du règlement portant sur les accords liés aux ventes passives s'appliquera plus tard, à partir du 23 mars 2020 (24 mois après la date d'entrée en vigueur), en ce qui concerne les dispositions des accords conclus avant le 2 mars 2018 et conformes aux règles pertinentes du droit de la concurrence national et de l'Union.

4. Au-delà du règlement relatif au blocage géographique — le cadre du commerce électronique

Le règlement relatif au blocage géographique et la portée des interdictions de discrimination directement applicables qu'il contient tiennent compte de différents instruments juridiques de l'Union dans plusieurs domaines qui peuvent être pertinents pour le commerce électronique. La présente section contient des informations supplémentaires concernant des questions qui, bien que non régies par le règlement relatif au blocage géographique, restent étroitement liées à son application.

4.1. Livraison transfrontière

Comme mentionné plus haut (question 2.3.1), le règlement relatif au blocage géographique n'impose en lui-même aucune obligation aux professionnels d'effectuer des livraisons

transfrontières. Le choix de proposer une livraison transfrontière aux clients dans tout ou partie des États membres constitue en principe une décision de marketing prise librement par le professionnel; celui-ci doit cependant en faire clairement mention dans les conditions générales applicables à l'achat en question.

4.1.1. Disponibilité et prix

De nombreux fournisseurs de services de livraison de colis proposent désormais des services de livraison transfrontières pour les commerçants en ligne, les entreprises et les particuliers et certains proposent également des solutions spécifiques pour les retours. Des exemples de fournisseurs de services de livraison de colis transfrontières sont les opérateurs postaux (fournisseurs de services universels), les coursiers, les intégrateurs, les groupeurs internationaux, les intermédiaires (comme les courtiers de colis et les plateformes de gestion de la livraison) ainsi que certains commerçants en ligne et plateformes qui proposent leurs propres services de livraison.

De plus, ces dernières années, la Commission a lancé un certain nombre d'initiatives afin d'améliorer la disponibilité, la qualité et les prix des services de livraison transfrontière en Europe. Parmi ces initiatives figure le règlement (UE) 2018/644 relatif aux services de livraison transfrontière de colis, dont l'objectif est d'améliorer la transparence des prix payés par les commerçants en ligne et les consommateurs pour des services de base tels que les services de traçage et de suivi des colis individuels.

À partir de 2019, la Commission publiera au titre de ce règlement certains tarifs des services de livraison transfrontière de colis sur un site internet afin que les consommateurs et les commerçants en ligne puissent facilement comparer les tarifs nationaux et transfrontières d'un État membre à l'autre et d'un fournisseur à l'autre. Le site internet mettra en évidence les prix les plus élevés afin d'encourager les consommateurs et les commerçants en ligne de petite taille à chercher une meilleure offre, tandis que les autorités réglementaires nationales devront examiner certains tarifs paraissant déraisonnablement élevés. La surveillance réglementaire du nombre croissant de fournisseurs de services de livraison de colis sera également renforcée. De plus, la Commission a soutenu la création d'un site internet d'information pour les commerçants en ligne via son programme COSME⁴⁹; le Comité européen de normalisation a élaboré une étiquette que tous les fournisseurs de services de livraison de colis peuvent utiliser et travaille sur une méthode permettant de mesurer le temps de transit des colis transfrontières; enfin, les associations européennes de commerce en ligne ont développé des labels de confiance afin de rassurer les consommateurs qui effectuent des achats transfrontières.

Le développement des services de livraison transfrontière de colis pour le commerce électronique fait actuellement l'objet d'une étude réalisée au nom des services de la Commission, qui comprend des enquêtes complètes auprès des commerçants en ligne et des consommateurs dans toute l'Union. L'initiative sera réexaminée en 2020 en vue d'achever le marché unique pour les services de livraison de colis, en incluant la protection des consommateurs et le développement de normes dans le cadre du rapport sur l'évaluation et la mise en œuvre du règlement sur les services de livraison transfrontière de colis.

⁴⁹ <http://deliverineurope.eu/>

4.1.2. Livraison transfrontière organisée par le client

Lorsque le professionnel n'assure pas de livraison transfrontière, les clients peuvent l'organiser eux-mêmes. À cet effet, il existe déjà des modèles commerciaux dans le secteur de la livraison de colis qui proposent le retrait et la livraison des colis dans d'autres États membres. Par exemple, les distributeurs de courrier express ou les coursiers peuvent directement récupérer (retirer) un article auprès de l'expéditeur/du professionnel au lieu d'obliger l'expéditeur/le professionnel de déposer l'article à un bureau de poste ou à un autre endroit. Il est possible d'envisager que les services de transport de fret évoluent afin de répondre aux demandes des clients en la matière.

Toutefois, le transport en lui-même ne constitue pas un service postal. De plus, bien que les services à valeur ajoutée puissent être qualifiés de services postaux⁵⁰, ils sont en fait intrinsèquement différents des services postaux universels et ne sont donc pas soumis aux obligations inhérentes aux services auxquels s'appliquent les obligations de service universel (par exemple, un prix abordable) conformément à la directive 97/67/CE (telle que modifiée par les directives 2002/39/CE et 2008/6/CE).

Lorsque les clients cherchent à acheter des biens de manière transfrontière et ont recours à des services de livraison ou de transport tiers vers leur État membre, les professionnels et les clients peuvent avoir à tenir compte des éléments suivants au regard du cadre réglementaire existant dans l'Union:

- *Transfert du risque*: en ce qui concerne le transfert du risque lors de la livraison des biens vendus en vertu du règlement relatif au blocage géographique, l'article 20 de la directive relative aux droits des consommateurs prévoit que le risque de perte ou de dommage est transféré au consommateur à la livraison du bien au transporteur dès lors que ce dernier a été chargé du transport des biens par le consommateur et que le choix n'a pas été proposé par le professionnel.
- *Délai du droit de rétractation*: l'article 9 de la directive relative aux droits des consommateurs prévoit que le délai pour exercer le droit de rétractation, c'est-à-dire le délai de rétractation, expire 14 jours après le jour où le consommateur ou un tiers autre que le transporteur et désigné par le consommateur prend physiquement possession des biens. En conséquence, la remise des biens au transporteur, même lorsqu'il a été engagé par le consommateur dans le cadre d'une vente effectuée en vertu du règlement relatif au blocage géographique, ne déclenche pas l'ouverture du délai de rétractation de 14 jours.
- *Implications en matière de TVA pour un fournisseur/professionnel vendant des biens de manière transfrontière*: voir la section ci-dessous concernant les règles en matière de TVA.

4.1.3. Livraison transfrontière de biens et règles en matière de TVA

⁵⁰ Les services de transport de fret ne peuvent être qualifiés de services postaux que si, outre la fourniture de services de transport d'envois postaux, ils fournissent au moins l'un des autres services énumérés à l'article 2, paragraphe 1, de la directive Services postaux, voir affaire C-259/16, point 34.

Du point de vue de la TVA⁵¹, la prestation d'un service de livraison transfrontière pour la vente de biens peut dans certains cas entraîner une obligation d'immatriculation à la TVA dans l'État membre où la livraison a lieu afin de se conformer aux règles en matière de TVA de ce pays.

Les ventes transfrontières de biens sont normalement taxées dans l'État membre où se trouve le consommateur final. Cela implique que le fournisseur qui transporte les biens doit s'immatriculer à la TVA dans le pays où se termine le transport des biens vers le consommateur final si le seuil prévu pour les ventes de biens à distance est dépassé dans l'État membre du consommateur final⁵².

À compter du 1^{er} janvier 2021, les seuils actuels pour les ventes à distance par État membre de l'Union seront abolis. Un seuil de 10 000 euros à l'échelle de l'Union sera introduit et s'appliquera aux ventes à distance intra-Union de biens et de services de télécommunication, de radiodiffusion et de télévision ou de services électroniques.

Lorsque les biens sont importés depuis un pays tiers dans l'Union, une exonération de TVA est prévue lorsque la valeur est inférieure à 22 euros. À compter de 2021, cette exonération de TVA sera abolie et toutes les importations seront soumises à la TVA. Cela permettra de supprimer le désavantage concurrentiel dont pâtissent aujourd'hui les fournisseurs établis dans l'Union.

Enfin, à compter du 1^{er} janvier 2021, le mini-guichet unique, qui n'est actuellement disponible que pour les services de télécommunication, de radiodiffusion et de télévision ou les services électroniques (voir également section 4.3), sera étendu afin de former un guichet unique pour la TVA. Il sera donc également accessible aux entreprises fournissant de manière transfrontière des biens et des services, autres que les services de télécommunication, de radiodiffusion et de télévision ou les services électroniques, aux consommateurs finaux dans l'Union, ainsi que pour l'importation des envois de faible valeur expédiés aux consommateurs dans l'Union depuis des pays tiers. En ce qui concerne ce dernier point, la TVA peut être réglée à l'avance lors de l'achat en ligne puis déclarée et payée chaque mois par le fournisseur ou un intermédiaire établi dans l'Union si ce fournisseur/intermédiaire choisit d'utiliser le guichet unique. Dans ces situations, l'importation de ces biens sera exonérée de TVA afin d'éviter toute double imposition.

Les obligations en matière de TVA d'un fournisseur/professionnel vendant des biens de manière transfrontière aux consommateurs dépendent également de la personne qui organise directement ou indirectement le transport jusqu'au client. Ainsi, lorsque le client transporte lui-même les biens ou lorsqu'il organise la livraison avec un tiers et que le fournisseur ne participe pas directement ou indirectement en assurant ou en aidant à organiser l'expédition ou le transport de ces biens, la TVA de l'État membre dans lequel les biens sont livrés (c.-à-d. l'État membre d'origine) s'applique au fournisseur. D'un autre côté, dans le cadre des livraisons transfrontières intra-Union aux clients, lorsque le fournisseur/professionnel participe directement ou indirectement au transport ou à l'expédition des biens⁵³, le lieu de

⁵¹ Pour une liste complète des droits et obligations liés à l'assujettissement à la TVA, il est recommandé aux fournisseurs/professionnels de consulter les règles et règlements pertinents, voir également https://ec.europa.eu/taxation_customs/business/vat_fr.

⁵² Ce seuil est soit de 100 000 euros soit de 35 000 euros, au choix de l'État membre dans lequel le transport se termine.

⁵³ Voir les lignes directrices en matière de TVA n° 876: https://ec.europa.eu/taxation_customs/sites/taxation/files/guidelines-vat-committee-meetings_fr.pdf (page 205). En particulier, les lignes directrices indiquent que le comité de la TVA a convenu à l'unanimité que le

prestation aux fins de la TVA correspond à l'endroit où se termine le transport des biens et le fournisseur/le professionnel peut se voir tenu de s'immatriculer à la TVA dans l'État membre du client.

4.1.4. Livraison transfrontière et droit des consommateurs

Comme l'indique son considérant 28, le règlement relatif au blocage géographique s'applique «sans préjudice des directives [...] 1999/44/CE et 2011/83/UE». Le règlement ne modifie donc pas l'acquis de l'Union en matière de droit des consommateurs, qui continue de s'appliquer dans les situations qui relèvent de son champ d'application (voir questions 2.3.23 et 2.3.24). En conséquence, un professionnel doit respecter ces règles⁵⁴.

Il s'ensuit qu'en ce qui concerne les ventes en ligne, des informations claires devraient être fournies avant la conclusion du contrat⁵⁵ et que les sites internet commerçants devraient indiquer de manière claire et lisible, au plus tard au début du processus de commande, si des restrictions s'appliquent à la livraison⁵⁶. Les professionnels, en particulier, doivent indiquer les pays vers lesquels ils livrent (ou ceux vers lesquels ils ne livrent pas si cela est plus efficace).

En ce qui concerne le droit de rétractation sur les ventes en ligne, les vendeurs peuvent signaler aux consommateurs, avant la conclusion du contrat, qu'ils devront supporter les frais liés au retour des biens en cas de rétractation⁵⁷. Si de telles informations sont fournies, les consommateurs supportent les frais liés au retour des biens⁵⁸, y compris lorsque les biens ont été vendus en vertu du règlement relatif au blocage géographique.

Enfin, en ce qui concerne les garanties portant sur les biens, la directive sur la vente et les garanties des biens de consommation établit une garantie obligatoire de conformité. En vertu de cette directive, le vendeur répond vis-à-vis du consommateur de tout défaut de conformité qui existe lors de la délivrance du bien et le consommateur a droit à la mise du bien dans un état conforme, sans frais, par réparation ou remplacement, ou, à défaut, à la réduction du prix ou la résolution du contrat. L'obligation du vendeur de fournir sans frais une réparation ou un remplacement inclut l'obligation de couvrir les frais nécessaires exposés pour la mise des biens dans un état conforme, notamment les frais d'envoi du bien et les frais associés au

fournisseur est réputé avoir participé indirectement au transport ou à l'expédition des biens dans chacun des cas suivants: i) lorsque le transport ou l'expédition des biens est sous-traité par le fournisseur à un tiers qui livre les biens à l'acquéreur;

ii) lorsque l'expédition ou le transport des biens est effectué par un tiers mais que le fournisseur assume en tout ou partie la responsabilité de la livraison des biens à l'acquéreur;

iii) lorsque le fournisseur facture les frais de transport à l'acquéreur et les perçoit auprès de celui-ci pour ensuite les reverser à un tiers qui assurera l'expédition ou le transport des biens.

Le comité de la TVA a en outre convenu presque à l'unanimité que dans d'autres cas d'intervention, notamment lorsque le fournisseur promeut activement les services de livraison d'un tiers auprès de l'acquéreur, met en relation l'acquéreur et le tiers et communique au tiers les informations nécessaires à la livraison des biens, il est également considéré comme ayant participé indirectement au transport ou à l'expédition des biens.

⁵⁴ Voir également la section 4.2 relative aux règles sur le droit (national) et les règles de compétence applicables ainsi que les précisions spécifiques fournies à l'article 1^{er}, paragraphe 6, du règlement.

⁵⁵ Article 6, paragraphe 1, point g), de la directive sur les droits des consommateurs.

⁵⁶ Article 8, paragraphe 3, de la directive sur les droits des consommateurs.

⁵⁷ Article 6, paragraphe 1, point i), de la directive 2011/83/UE sur les droits des consommateurs.

⁵⁸ Article 14, paragraphe 1, deuxième alinéa, de la directive 2011/83/UE sur les droits des consommateurs.

travail et au matériel. Les biens doivent être réparés ou remplacés dans un délai raisonnable et sans inconvénient majeur pour le consommateur.

Outre cette garantie légale obligatoire, les professionnels peuvent offrir volontairement des garanties commerciales. Une garantie commerciale fait partie de la politique commerciale d'un professionnel, qui peut octroyer aux consommateurs certains droits dépassant ceux prévus par la directive 1999/44/CE. Elle est soumise aux conditions fixées par le vendeur (ou un autre professionnel, comme le fabricant), qui peuvent prévoir des limites concernant la durée, la portée géographique et les coûts couverts (comme par exemple les frais d'expédition et de transport). Les professionnels sont tenus d'informer les consommateurs de l'existence d'une assistance après-vente, de services après-vente et des garanties commerciales, et des conditions qui s'y appliquent, dans le cadre des informations devant être fournies avant la conclusion du contrat pour les ventes à distance⁵⁹. La garantie commerciale lie la partie qui l'offre conformément à ses conditions⁶⁰.

4.2. Direction des activités et détermination du droit et des règles de compétence applicables

Le droit de l'Union confère une protection particulière aux consommateurs en ce qui concerne le droit et les règles de compétence applicables aux contrats transfrontières conclus avec les professionnels⁶¹. Les clauses attributives de compétence et de droit applicable figurant dans de tels contrats et contredisant ces règles sont ignorées, à moins qu'elles ne soient plus favorables aux consommateurs. Il peut donc être demandé au professionnel d'appliquer au moins les règles obligatoires applicables dans l'État membre du consommateur et d'intenter des actions, ou d'être assigné en justice, dans l'État membre du consommateur.

Cette protection spéciale des consommateurs s'applique entre autres si le professionnel «dirigeait ses activités» vers l'État membre du consommateur⁶².

4.2.1. Interprétation de la Cour de justice de l'Union européenne (CJUE)

Plusieurs décisions de la CJUE ont précisé le concept de «direction des activités» et fournissent donc une orientation pour son application.

Dans son arrêt de principe rendu dans l'affaire *Pammer/Alpenhof*⁶³, la Cour devait décider si l'accessibilité d'un site internet suffit pour considérer que le commerçant a dirigé son activité vers l'État membre du domicile du consommateur au sens de la disposition comparable à l'article 17, paragraphe 1, point c), du règlement Bruxelles I (révisé).

La Cour a jugé que le simple fait qu'un site internet soit accessible dans un État membre donné ne suffit pas pour établir que le professionnel a dirigé son activité vers celui-ci. Au

⁵⁹ Article 6, paragraphe 1, point m), de la directive 2011/83/UE sur les droits des consommateurs.

⁶⁰ Article 6 de la directive 1999/44/CE sur la vente et les garanties des biens de consommation.

⁶¹ Article 17, paragraphe 1, point c), du règlement Bruxelles I (révisé) et article 6, paragraphe 1, du règlement Rome I [veuillez inclure une référence au numéro des actes pertinents].

⁶² À cet égard, le considérant 24 du règlement Rome I fait référence à une certaine cohérence dans l'interprétation du champ matériel entre les règles de Bruxelles I (révisé) et de Rome I.

⁶³ *Pammer and Hotel Alpenhof*, affaires jointes C-585/08 et C-144/09, EU:C:2010:740.

contraire, il faut pour ce faire vérifier au vu des sites internet et de l'activité globale du commerçant que, avant la conclusion éventuelle d'un contrat avec le consommateur, le commerçant envisageait de commercer avec des consommateurs domiciliés dans un ou plusieurs États membres, dont celui dans lequel ce consommateur a son domicile.

La Cour a établi une liste non exhaustive de critères pouvant indiquer une telle intention:

- la nature internationale de l'activité,
- la mention d'itinéraires à partir d'autres États membres pour se rendre au lieu où le commerçant est établi,
- l'utilisation d'une langue ou d'une monnaie autre que la langue ou la monnaie habituellement utilisée dans l'État membre du commerçant avec la possibilité de réserver et de confirmer la réservation dans cette autre langue,
- la mention de coordonnées téléphoniques avec l'indication d'un préfixe international,
- l'engagement de dépenses dans un service de référencement sur l'internet afin de faciliter aux consommateurs domiciliés dans d'autres États membres l'accès au site du commerçant ou à celui de son intermédiaire,
- l'utilisation d'un nom de domaine de premier niveau autre que celui de l'État membre où le commerçant est établi, et
- la mention d'une clientèle internationale composée de clients domiciliés dans différents États membres.

Toutefois, les éléments suivants ne constituent pas une preuve de cette volonté:

- la simple accessibilité du site internet du commerçant ou de celui de l'intermédiaire dans l'État membre sur le territoire duquel le consommateur est domicilié, ou
- la mention d'une adresse électronique ainsi que d'autres coordonnées, ou
- l'emploi d'une langue ou d'une monnaie qui est la langue ou la monnaie habituellement utilisée dans l'État membre du commerçant.

Des décisions ultérieures sont également venues préciser deux points importants de l'application de l'article 17 du règlement Bruxelles I (révisé). Dans l'arrêt *Mühlleitner*⁶⁴, la Cour a indiqué que lorsqu'une activité est dirigée vers un autre État membre au moyen d'un site internet, les règles de protection permettant au consommateur d'intenter une action contre le professionnel dans son État membre ne s'appliquent pas uniquement si le contrat a été conclu à distance, mais également si le consommateur s'est rendu dans les locaux du professionnel afin d'y conclure le contrat.

Dans l'affaire *Emrek*, la Cour a statué que l'article 17, paragraphe 1, point c), du règlement Bruxelles I (révisé) n'exige pas de lien de causalité entre un site internet et la conclusion du contrat. Les consommateurs peuvent donc bénéficier des dispositions de protection même s'ils n'ont pas connaissance de l'activité dirigée. Toutefois, un tel lien de causalité constitue un indice de rattachement du contrat à une activité commerciale ou professionnelle dirigée vers l'État membre du domicile du consommateur⁶⁵.

⁶⁴ Mühlleitner, affaire C-190/11, EU:C:2012:542.

⁶⁵ Emrek, affaire C-218/12, EU:C:2013:666.

4.2.2. Précisions apportées par le règlement relatif au blocage géographique

Le règlement relatif au blocage géographique ne modifie pas les règles susmentionnées de l'Union en ce qui concerne le droit et les règles de compétence applicables. Il convient donc toujours d'évaluer au cas par cas si un professionnel «dirige ses activités» vers l'État membre du consommateur en se fondant sur les éléments factuels de chaque cas particulier, et en tenant également compte des éléments invoqués dans la jurisprudence susmentionnée.

Toutefois, le règlement relatif au blocage géographique fournit quelques précisions *ex lege* concernant les activités précontractuelles qui ne peuvent pas être incluses dans une telle évaluation et indique que le simple respect par le professionnel des obligations que lui impose le règlement ne signifie pas en soi qu'il dirige ses activités vers un État membre en particulier (article 1^{er}, paragraphe 6, tel que précisé par le considérant 13). La simple conclusion d'un contrat (en ligne ou hors ligne), découlant du respect des obligations prévues dans le règlement relatif au blocage géographique, ne peut par conséquent pas impliquer que le professionnel dirige ses activités vers l'État membre du consommateur. De même, il n'est pas possible d'estimer qu'un professionnel dirige ses activités uniquement en se fondant sur le fait qu'il a fourni des informations et une assistance au client après qu'un tel contrat ait été conclu.

4.3. Mini-guichet unique pour les prestataires de services fournis par voie électronique

En ce qui concerne les services fournis par voie électronique, y compris ceux couverts par le règlement relatif au blocage géographique⁶⁶, le mini-guichet unique simplifie grandement les formalités administratives liées au respect des obligations en matière de TVA dans l'État membre de consommation en cas de fourniture transfrontière⁶⁷. Les professionnels ont notamment la possibilité de consulter le portail en ligne du mini-guichet unique⁶⁸, qui contient des informations sur la manière d'utiliser le mini-guichet unique et les taux de TVA applicables aux services couverts dans les différents États membres sont disponibles.

En particulier, le mini-guichet unique permet à un fournisseur/professionnel de fournir des services de télécommunication, de radiodiffusion et de télévision ou des services électroniques dans l'Union sans avoir à s'immatriculer dans chaque État membre concerné par la fourniture. Toutes ces obligations peuvent être honorées à partir d'un État membre d'immatriculation à la TVA.

Deux types de régimes sont proposés: l'un pour les fournisseurs établis dans l'Union (régime UE) et l'autre pour les fournisseurs établis dans des pays tiers (régime non-UE).

Tout assujetti optant pour le mini-guichet unique est tenu de s'inscrire auprès de l'État membre d'identification.

⁶⁶ C.-à-d. les services dont la caractéristique essentielle n'est pas de fournir un accès à des œuvres protégées par le droit d'auteur ou à d'autres éléments protégés et de permettre leur utilisation. Ces services incluent par exemple les services en nuage, les services de stockage de données, l'hébergement web et la fourniture de pare-feu, l'utilisation de moteurs de recherche et de répertoires sur internet.

⁶⁷ Voir, en particulier, la directive 2006/112/CE du Conseil du 28 novembre 2006 et le règlement d'exécution (UE) n° 282/2011 du Conseil.

⁶⁸ https://ec.europa.eu/taxation_customs/business/vat/telecommunications-broadcasting-electronic-services/

Au titre du régime UE, cet État membre sera l'État membre dans lequel l'assujetti a établi le siège de son activité économique.

Si un assujetti n'a pas établi le siège de son activité économique dans l'Union, l'État membre d'identification sera celui dans lequel il dispose d'un établissement stable. Si un assujetti dispose de plusieurs établissements stables dans l'Union, il peut choisir l'un de ces États membres en tant qu'État membre d'identification. C'est la seule situation où un assujetti peut choisir l'État membre d'identification au titre du régime UE, auquel cas l'assujetti sera lié par cette décision pour l'année civile au cours de laquelle il fait ce choix ainsi que pour les deux années civiles suivantes.

En tout état de cause, au titre du régime UE, l'assujetti s'identifiera auprès du mini-guichet unique avec le même numéro individuel d'identification à la TVA que celui qu'il possède aux fins de la déclaration de TVA au niveau national.

Au titre du régime non-UE, l'assujetti (qui n'a pas établi le siège de son activité économique, ne possède pas un établissement stable, et n'est ni immatriculé ni par ailleurs tenu de s'immatriculer dans l'Union) peut choisir n'importe quel État membre en tant qu'État membre d'identification. Cet État membre attribuera à l'assujetti un numéro individuel d'identification à la TVA (selon le format EUxxxxxyyyz).

Dans les deux cas (régimes UE et non-UE), l'assujetti ne peut être inscrit qu'auprès d'un seul État membre d'identification, et l'ensemble des services de télécommunication, de radiodiffusion et de télévision, et des services électroniques fournis à des personnes non assujetties dans un État membre où il n'est pas établi doivent être déclarés via le mini-guichet unique dès lors que l'assujetti a décidé d'y recourir.

Tout assujetti appliquant l'un des régimes particuliers est tenu de déposer, par voie électronique, une déclaration de TVA via le mini-guichet unique pour chaque trimestre civil, qu'il ait fourni ou non des services de télécommunication, de radiodiffusion et de télévision ou des services électroniques (en l'absence de prestations dans l'Union au cours de ce trimestre, il convient de déposer une «déclaration nulle»). La déclaration de TVA via le miniguichet unique (et le paiement qui l'accompagne) doit être déposée dans les vingt jours qui suivent l'échéance de la période de déclaration.

La déclaration de TVA via le mini-guichet unique comporte les détails des services fournis par l'assujetti à ses clients dans chaque État membre de consommation au titre du régime et, pour ce qui est du régime UE, par chaque établissement stable.

L'État membre d'identification scinde la déclaration de TVA déposée via le mini-guichet unique en fonction des États membres de consommation, et transmet ces informations aux différents États membres de consommation et d'établissement.

L'État membre d'identification génère un numéro de référence unique pour chaque déclaration de TVA déposée via le mini-guichet unique et communique ce numéro à l'assujetti. Ce numéro est important étant donné que l'assujetti doit le mentionner lorsqu'il effectue le paiement correspondant.

L'assujetti paie la TVA due à l'État membre d'identification. Il s'acquitte d'un montant unique, correspondant au montant total de la déclaration (pour chaque État membre de

consommation). L'État membre d'identification redistribue ensuite l'argent aux différents États membres de consommation.

4.4. Des paiements en ligne sûrs, peu chers et pratiques

Le fonctionnement sans heurt du marché unique numérique dépend de la disponibilité de méthodes de paiement électroniques sûres et abordables. Le règlement relatif au blocage géographique fait clairement référence à la directive révisée concernant les services de paiement⁶⁹ (DSP2) et aux exigences d'authentification correspondantes, applicables à compter du 13 janvier 2018; de plus, les nouvelles exigences fortes en matière d'authentification des clients entreront en application à partir du 14 septembre 2019, lorsque l'acte délégué pertinent complétant la DSP2 sur ce point sera applicable⁷⁰.

En outre, plusieurs règles récemment adoptées contribuent à l'objectif qui vise à garantir des méthodes de paiement en ligne sûres et abordables.

En donnant à toute personne résidant légalement dans l'Union le droit à un compte de paiement de base disposant d'un moyen de paiement électronique, la directive sur les comptes de paiement⁷¹ ouvre l'accès au marché unique numérique pour tous les consommateurs européens, leur permettant ainsi d'acheter des biens et des services en ligne.

La DSP2 propose des méthodes de paiement en ligne sûres, économiques et pratiques qui bénéficient tant aux professionnels qu'aux consommateurs. Elle renforce la confiance accordée aux paiements en ligne grâce à l'exigence d'une authentification plus forte des clients et à une meilleure protection des utilisateurs de services de paiements (responsabilité limitée en cas de fraude). La possibilité d'avoir recours à de nouveaux fournisseurs de services de paiement (les services d'initiation de paiements) en vertu de la DSP2 permet à chaque titulaire d'un compte bancaire, disposant de services bancaires en ligne, de réaliser des achats en ligne, sans même utiliser de carte de paiement, et apporte aux professionnels une solution de paiement en ligne innovante et compétitive.

Les nouvelles règles introduites par la DSP2 interdisent la surfacturation, qui correspond à des frais supplémentaires facturés pour les paiements effectués au moyen de cartes de crédit ou de débit consommateurs dans des magasins physiques ou en ligne. Cela reflète la baisse des coûts liés au fait d'accepter la plupart des cartes consommateurs en Europe, dont ont bénéficié les professionnels après le plafonnement des commissions d'interchange imposé par le règlement relatif aux commissions d'interchange⁷².

5. Annexe: Calendrier de mise en œuvre des mesures adoptées en lien avec le commerce électronique

⁶⁹ Directive (UE) 2015/2366 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 concernant les services de paiement dans le marché intérieur, modifiant les directives 2002/65/CE, 2009/110/CE et 2013/36/UE et le règlement (UE) n° 1093/2010, et abrogeant la directive 2007/64/CE.

⁷⁰ Règlement délégué (UE) 2018/389 de la Commission du 27 novembre 2017 complétant la directive (UE) 2015/2366 du Parlement européen et du Conseil par des normes techniques de réglementation relatives à l'authentification forte du client et à des normes ouvertes communes et sécurisées de communication.

⁷¹ Directive 2014/92/UE du Parlement européen et du Conseil du 23 juillet 2014 sur la comparabilité des frais liés aux comptes de paiement, le changement de compte de paiement et l'accès à un compte de paiement assorti de prestations de base.

⁷² Règlement (UE) 2015/751 du Parlement européen et du Conseil du 29 avril 2015 relatif aux commissions d'interchange pour les opérations de paiement liées à une carte.

Calendrier de mise en œuvre des mesures adoptées en lien avec le commerce électronique	
13.1.2018	Date de mise en application de la directive révisée sur les services de paiement
20.3.2018	Date de mise en application du règlement visant à assurer la portabilité transfrontière des services de contenu en ligne
22.5.2018	Date de mise en application du règlement sur les services de livraison transfrontière de colis
3.12.2018	Date de mise en application du règlement relatif au blocage géographique
1.1.2019	Entrée en vigueur des mesures de simplification en matière de TVA sur le commerce électronique en ce qui concerne les ventes intra-UE de services électroniques
1.1.2019-30.6.2019	Première collecte de données relatives aux fournisseurs de services de livraison de colis (en vertu du règlement sur les services de livraison transfrontière de colis)
31.3.2019	Première publication des tarifs de la livraison de colis (en vertu du règlement sur les services de livraison transfrontière de colis)
31.7.2019	Première évaluation du caractère abordable des services de livraison de colis (en vertu du règlement sur les services de livraison transfrontière de colis)
17.1.2020	Date de mise en application du règlement relatif à la coopération en matière de protection des consommateurs
23.3.2020	Date de mise en application de la disposition portant sur les ventes passives (article 6) du règlement relatif au blocage géographique aux accords conformes au droit de la concurrence pertinent national et de l'Union, conclus avant le 2 mars 2018
1.1.2021	Entrée en vigueur des mesures en matière de TVA sur le commerce électronique visant à élargir le champ d'application du guichet unique au-delà du mini-guichet unique actuel, de la suppression de l'exonération de TVA pour les petits envois et des dispositions en matière de coopération administrative

