



Perguntas e respostas sobre o Regulamento Bloqueio Geográfico no contexto do comércio eletrónico



ADVERTÊNCIA JURÍDICA

A Comissão Europeia, ou qualquer pessoa agindo em seu nome, não pode ser responsabilizada pela utilização que possa ser dada às informações abaixo apresentadas.

© União Europeia, 2018

Reutilização autorizada mediante indicação da fonte.

A política de reutilização de documentos da Comissão Europeia é regulamentada pela Decisão 2011/833/UE

(JO L 330 de 14.12.2011, p. 39).

Para utilizar ou reproduzir fotografias ou outro material não protegido pelos direitos de autor da UE, é necessário obter autorização direta dos titulares dos direitos de autor.

© Ilustração da capa: Thinkstock/iStock

O presente documento é disponibilizado pelos serviços da Comissão unicamente para fins informativos. Não contém qualquer interpretação vinculativa do Regulamento Bloqueio Geográfico e não constitui uma decisão ou posição da Comissão. Não afeta eventuais decisões ou posições da Comissão nem as competências do Tribunal de Justiça da UE para interpretar o Regulamento Bloqueio Geográfico em conformidade com os Tratados da UE. O presente documento atualiza e substitui o documento de perguntas e respostas sobre o Regulamento Bloqueio Geográfico preparado pelos serviços da Comissão e publicado em 23 de março de 2018.

1.	<i>Introdução</i>	4
1.1.	<i>Contexto</i>	4
1.2.	<i>Regulamento Bloqueio Geográfico – Apresentação geral</i>	8
2.	<i>Direitos e obrigações dos comerciantes e dos consumidores na prática</i> .	10
2.1.	<i>Âmbito de aplicação do regulamento (artigo 1.º)</i>	10
2.2.	<i>Acesso às interfaces em linha (artigo 3.º)</i>	18
2.3.	<i>Não discriminação no acesso aos bens e serviços (artigo 4.º)</i>	21
2.4.	<i>Não discriminação por razões relacionadas com o pagamento (artigo 5.º)</i> 30	
2.5.	<i>Acordos sobre vendas passivas (artigo 6.º)</i>	33
3.	<i>Aplicação, pelos Estados-Membros, do Regulamento Bloqueio Geográfico</i>	34
4.	<i>Para além do Regulamento Bloqueio Geográfico – quadro para o comércio eletrónico</i>	39
4.1.	<i>Entrega transfronteiriça</i>	39
4.2.	<i>Direcionamento das atividades e determinação da legislação aplicável e da competência jurisdicional</i>	44
4.3.	<i>Minibalcão único do IVA para fornecedores de serviços prestados por via eletrónica</i>	46
4.4.	<i>Pagamentos em linha seguros, económicos e práticos</i>	47
5.	<i>Anexo: Calendário de execução das medidas adotadas relacionadas com o comércio eletrónico</i>	48

1. Introdução

O presente documento tem como objetivo fornecer orientações práticas sobre as principais disposições do Regulamento Bloqueio Geográfico tendo em conta a sua entrada em vigor e os desenvolvimentos mais gerais de certos aspetos do quadro da UE para o comércio eletrónico. O documento contém informações que podem ser úteis para i) os comerciantes que procuram adaptar as suas práticas comerciais em conformidade com o Regulamento Bloqueio Geográfico, ii) os consumidores e clientes¹ que necessitam de estar informados sobre as disposições do regulamento e o seu impacto nas aquisições correntes, e iii) as autoridades que nos Estados-Membros serão responsáveis pela aplicação do regulamento.

Mais especificamente, o presente documento contém perguntas e respostas sobre as disposições substantivas do regulamento (ponto 2), bem como sobre os instrumentos de aplicação nele previstos (ponto 3). Nesse sentido, atualiza e desenvolve as respostas já fornecidas no documento de perguntas e respostas publicado em 23 de março de 2018, que é assim substituído. Fornece igualmente informações adicionais sobre certos aspetos ligados ao comércio eletrónico, mas não diretamente abrangidos ou alterados pelo regulamento, que estão estreitamente relacionados com a sua aplicação (ponto 4).

1.1. Contexto

Os consumidores e as empresas, em especial as pequenas e médias empresas (PME), mostram um interesse crescente pelas compras efetuadas em toda a UE. 68 % dos utilizadores da internet na UE fizeram compras em linha em 2017². Contudo, os comerciantes continuam frequentemente, sem qualquer razão objetiva, a recusar vender ou fornecer a clientes de outro Estado-Membro ou oferecer preços tão vantajosos como os que oferecem aos clientes locais. Segundo um inquérito da Comissão, apenas 37 % dos sítios Web dão aos clientes que efetuam compras a partir de outro Estado-Membro a possibilidade de chegar à etapa final imediatamente anterior à confirmação da encomenda³. A Comissão recebe regularmente queixas relacionadas com casos de tratamento diferenciado com base na nacionalidade, no local de residência ou no local de estabelecimento do cliente. Este problema afeta tanto os consumidores como as empresas quando adquirem bens e serviços para uso próprio, e está presente tanto no ambiente em linha como no mundo físico⁴.

¹ Para efeitos do Regulamento Bloqueio Geográfico, entende-se por «consumidor» uma pessoa singular que age com fins alheios à sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional; «cliente», um consumidor nacional ou residente num Estado-Membro, ou uma empresa que tem o seu local de estabelecimento num Estado-Membro, que recebe serviços ou adquire bens, ou procura fazê-lo, na União, com o objetivo exclusivo de utilização final.

² Índice de Digitalidade da Economia e da Sociedade (IDES) de 2018, ver <https://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 Para obter mais dados que servem de base à análise do Regulamento Bloqueio Geográfico, ver o relatório técnico do CCI intitulado «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 com base no «Mystery Shopping Survey» de 2015 (GfK Mystery Shopping (https://ec.europa.eu/info/publications/geo-blocking-consumers-online-findings-mystery-shopping-carried-out-european-commission_en), a consulta pública lançada pela Comissão Europeia em 2015 sobre o bloqueio geográfico e outras restrições de carácter geográfico às compras e ao acesso à informação na UE (<https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/public-consultation-geo-blocking-and-other-geographically-based-restrictions-when-shopping-and>), e a avaliação de impacto que acompanha a

O Regulamento (UE) 2018/302 («Regulamento Bloqueio Geográfico» ou «o regulamento»)⁵ tem como objetivo proporcionar mais oportunidades aos consumidores e às empresas no mercado interno da UE. Aborda, em especial, o problema com que se defrontam alguns clientes devido à impossibilidade de adquirirem bens e serviços a comerciantes localizados num Estado-Membro diferente do seu, em razão da sua nacionalidade, do seu local de residência ou do seu local de estabelecimento.

O bloqueio geográfico refere-se às práticas utilizadas pelos vendedores em linha para restringir as vendas transfronteiras em linha com base na nacionalidade, na residência ou no local de estabelecimento. Essas práticas incluem a recusa de acesso a sítios Web de outros Estados-Membros e/ou situações em que os clientes estrangeiros, embora tenham acesso a um sítio Web, são impedidos de finalizar a compra ou são instados a efetuar o pagamento com um cartão de débito ou de crédito de um determinado país. A «discriminação geográfica» também ocorre nas aquisições de bens e serviços fora de linha quando, por exemplo, os consumidores, embora fisicamente presentes no local do comerciante, não podem ter acesso a um produto ou serviço ou obter condições diferentes em razão da sua nacionalidade ou residência. O regulamento estabelece disposições diretamente aplicáveis que visam prevenir estas práticas em situações específicas em que não exista qualquer justificação objetiva para um tratamento diferenciado com base na nacionalidade, no local de residência ou no local de estabelecimento.

O regulamento deve ser visto no contexto do pacote global de medidas relativas ao comércio eletrónico apresentadas pela Comissão, cujo impacto vem reforçar. Com efeito, em 25 de maio de 2016, a Comissão apresentou um pacote completo de medidas destinadas a estimular o potencial do comércio eletrónico transfronteiriço na Europa, como condição prévia para o pleno funcionamento do mercado único digital. Este pacote tinha como objetivo principal eliminar os obstáculos à atividade transfronteiriça em linha e definir um quadro global para o comércio eletrónico centrado em três objetivos principais: i) garantir um melhor acesso aos bens e serviços oferecidos em linha em toda a Europa; ii) aumentar a confiança dos consumidores e conferir maior segurança às empresas; e iii) reduzir os custos de transação e os encargos administrativos suportados pelas empresas no âmbito do comércio transfronteiriço em linha. O pacote reunia um conjunto de medidas interligadas, que se reforçavam mutuamente para permitir um verdadeiro progresso na capacidade dos europeus de utilizarem eficazmente o comércio eletrónico. Os legisladores já adotaram um número importante dessas iniciativas, nomeadamente:

- Em dezembro de 2017, foram adotadas novas regras para reduzir os encargos administrativos relacionados com o IVA das transações transfronteiras⁶. A partir de 1 de janeiro de 2021, estas regras simplificarão a cobrança do IVA nas compras em linha efetuadas pelos consumidores de bens ou serviços provenientes de outro

proposta de regulamento sobre medidas contra o bloqueio geográfico e outras formas de discriminação com base na nacionalidade, no local de residência ou no local de estabelecimento dos clientes no mercado interno (http://ec.europa.eu/newsroom/dae/document.cfm?doc_id=15953)

⁵ Regulamento (UE) 2018/302 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 28 de fevereiro de 2018, que visa prevenir o bloqueio geográfico injustificado e outras formas de discriminação baseadas na nacionalidade, no local de residência ou no local de estabelecimento dos clientes no mercado interno, e que altera os Regulamentos (CE) n.º 2006/2004 e (UE) 2017/2394 e a Diretiva 2009/22/CE.

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

Estado-Membro ou de um país não pertencente à UE, introduzindo a possibilidade de os fornecedores utilizarem o balcão único do IVA.

- O regulamento relativo à cooperação no domínio da defesa do consumidor (Regulamento CDC)⁷ foi revisto e será substituído pelo novo Regulamento (UE) 2017/2394⁸ de 17 de janeiro de 2020. A rede CDC permite às autoridades nacionais dos países da UE e do EEE cooperarem entre si para garantir uma abordagem conjunta das violações do direito dos consumidores no mercado único sempre que existir um problema que envolva comerciantes e consumidores de diferentes países. Por conseguinte, no que se refere às relações entre comerciantes e consumidores, a aplicação do Regulamento Bloqueio Geográfico é facilitada pelo Regulamento Cooperação no domínio da Defesa do Consumidor, que abrange as infrações ocorridas e as que ocorrem atualmente ou podem vir a ocorrer, prejudicando assim os interesses coletivos dos consumidores.
- Foi adotado um novo regulamento⁹ relativo aos serviços transfronteiriços de entrega de encomendas que visa tornar mais transparentes e acessíveis os preços destes serviços e aumentar a supervisão regulamentar do mercado de encomendas da UE. O regulamento permitirá dinamizar o comércio eletrónico, tornando mais fácil para os consumidores e as empresas, em especial as PME, comprar e vender com confiança produtos e serviços em linha em toda a UE.
- No âmbito da modernização em curso do quadro de direitos de autor da UE, foram adotadas novas regras¹⁰ sobre a portabilidade dos serviços de conteúdos em linha que permitirão aos europeus ter acesso, quando viajam, a conteúdos digitais – como a transferência em contínuo (*streaming*) ou o descarregamento de filmes, emissões desportivas, música, livros eletrónicos e jogos – que tiverem subscrito no seu país de origem.

Além disso, a Comissão adotou várias propostas legislativas que estão atualmente a ser analisadas pelos legisladores no decurso do processo legislativo, nomeadamente:

- No âmbito das normas relativas aos contratos digitais¹¹, a Comissão adotou propostas legislativas com vista à harmonização dos principais direitos imperativos dos consumidores aplicáveis ao fornecimento de conteúdos digitais e às vendas de bens. Uma vez adotados, estes atos jurídicos deverão permitir reduzir os custos resultantes das diferenças no direito dos contratos, criar mais segurança jurídica para as empresas e ajudar os consumidores a beneficiar plenamente das compras em linha em toda a UE.

⁷ Regulamento (CE) n.º 2006/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de outubro de 2004, relativo à cooperação entre as autoridades nacionais responsáveis pela aplicação da legislação de defesa do consumidor («regulamento relativo à cooperação no domínio da defesa do consumidor»), (Texto relevante para efeitos do EEE), JO L 364 de 9.12.2004, pp. 1-11.

⁸ Regulamento (UE) 2017/2394 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 12 de dezembro de 2017, relativo à cooperação entre as autoridades nacionais responsáveis pela aplicação da legislação de proteção dos consumidores e que revoga o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 (Texto relevante para efeitos do EEE), JO L 345 de 27.12.2017, pp. 1-26.

⁹ Regulamento (UE) 2018/644 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 18 de abril de 2018, relativo aos serviços transfronteiriços de entrega de encomendas.

¹⁰ Regulamento (UE) 2017/1128 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 14 de junho de 2017, relativo à portabilidade transfronteiriça dos serviços de conteúdos em linha no mercado interno.

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

- Em 11 de abril de 2018, a Comissão adotou duas propostas de diretivas¹² no domínio da proteção dos consumidores (Um Novo Acordo para os Consumidores) que visam melhorar o cumprimento da legislação da UE em matéria de proteção dos consumidores, nomeadamente através da introdução de mecanismos de tutela coletiva. As propostas permitem igualmente modernizar a legislação da UE em matéria de defesa dos consumidores à luz da evolução do mercado no que toca, por exemplo, à celebração de contratos sobre os mercados em linha. Por último, estas propostas reduzem os encargos para as empresas em domínios específicos, como o direito de retratação aplicável aos bens usados.
- Foi igualmente proposto um regulamento relativo à promoção da equidade e da transparência para os utilizadores empresariais de serviços de intermediação em linha¹³, que visa garantir um ambiente justo, fiável e previsível para a economia digital em linha. Uma vez adotadas, as novas regras ajudarão a garantir um ecossistema justo e baseado na inovação para a economia das plataformas em linha, e contribuirão para o equilíbrio entre o crescimento das plataformas em linha e dos motores de pesquisa e a necessidade de proteger os utilizadores empresariais das PME na UE, centrando-se na transparência e nas novas opções de recurso. Um observatório previsto neste regulamento e apoiado por um grupo de peritos independentes acompanhará de perto a economia das plataformas em linha e aconselhará a Comissão sobre a necessidade de iniciativas futuras.
- Facilitar o acesso aos serviços audiovisuais para lá das fronteiras territoriais faz parte das prioridades identificadas na Estratégia para o Mercado Único Digital na Europa, adotada pela Comissão¹⁴. Em 2016, a Comissão apresentou uma proposta de atualização das normas da UE aplicáveis aos meios audiovisuais¹⁵ em relação às quais havia sido alcançado um acordo político¹⁶. Outras propostas legislativas¹⁷ relacionadas com a modernização das normas da UE em matéria de direitos de autor e atualmente na fase de tramitação legislativa visam oferecer mais conteúdos audiovisuais para lá das fronteiras territoriais.

¹² Proposta de diretiva do Parlamento Europeu e do Conselho relativa a ações coletivas para proteger os interesses coletivos dos consumidores e que revoga a Diretiva 2009/22/CE (COM(2018)184 final) e proposta de diretiva do Parlamento Europeu e do Conselho que altera a Diretiva 93/13/CEE do Conselho, a Diretiva 98/6/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, a Diretiva 2005/29/CE do Parlamento Europeu e do Conselho e a Diretiva 2011/83/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, a fim de assegurar uma melhor aplicação e a modernização das normas da UE em matéria de defesa do consumidor (COM(2018)185 final). Para mais informações, consultar: https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/review-eu-consumer-law-new-deal-consumers_en.

¹³ Proposta de regulamento do Parlamento Europeu e do Conselho relativo à promoção da equidade e da transparência para os utilizadores empresariais de serviços de intermediação em linha (COM(2018) 238 final).

¹⁴ COM(2015) 192 final.

¹⁵ Proposta de diretiva do Parlamento Europeu e do Conselho que altera a Diretiva 2010/13/UE, relativa à coordenação de certas disposições legislativas, regulamentares e administrativas dos Estados-Membros respeitantes à oferta de serviços de comunicação social audiovisual, para a adaptar à evolução das realidades do mercado, COM(2016) 287 final.

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

¹⁷ Proposta de diretiva do Parlamento Europeu e do Conselho relativa aos direitos de autor no mercado único digital (COM(2016) 593), proposta de regulamento do Parlamento Europeu e do Conselho que estabelece normas sobre o exercício do direito de autor e direitos conexos aplicáveis a determinadas transmissões em linha dos organismos de radiodifusão e à retransmissão de programas de rádio e televisão (COM(2016) 594 final).

No ponto 4 e no anexo do presente documento descreve-se também, mais pormenorizadamente, a interação de algumas destas medidas com o Regulamento Bloqueio Geográfico e apresenta-se um quadro que resume o calendário de execução.

1.2. Regulamento Bloqueio Geográfico – Apresentação geral

O regulamento estabelece a obrigação de tratar os clientes da UE (incluindo os consumidores e outros utilizadores finais) da mesma forma quando se encontram na mesma situação, independentemente da sua nacionalidade ou do seu local de residência ou de estabelecimento.

Quais são os principais elementos do Regulamento Bloqueio Geográfico?

- **Venda de bens e serviços**

O artigo 4.º do regulamento define determinadas situações em que não pode haver qualquer razão justificada para o bloqueio geográfico ou outras formas de discriminação com base na nacionalidade, no local de residência ou no local de estabelecimento. Em tais circunstâncias, os clientes de outro Estado-Membro devem beneficiar do mesmo acesso e da mesma possibilidade de adquirir bens e serviços que os clientes locais. Estas situações são as seguintes:

- A venda de bens, sem serviço de entrega, fora da área servida pelo comerciante.
 - Um cliente compra bens, por exemplo dispositivos eletrónicos, vestuário, vestuário de desporto ou livros, para os quais o comerciante não assegura entrega no Estado-Membro do cliente. Esses clientes têm direito à entrega no Estado-Membro em que o comerciante oferece serviços de entrega, da mesma forma que os clientes locais.

Exemplo: Um cliente belga pretende adquirir uma câmara fotográfica e encontra a melhor oferta num sítio Web alemão, que, no entanto, só oferece pontos de entrega/recolha na Alemanha ou a recolha nas instalações do comerciante. O cliente tem o direito de encomendar os bens e de os recolher nas instalações do comerciante ou organizar a sua entrega noutra endereço/ponto de recolha na Alemanha, como qualquer consumidor alemão.

- A venda de serviços prestados por via eletrónica
 - Um cliente pretende ter acesso e comprar um serviço prestado por via eletrónica, por exemplo serviços de computação em nuvem, armazenamento de dados, alojamento de sítios Web, a um comerciante estabelecido noutra Estado-Membro. Esses clientes têm o direito de o fazer, da mesma forma que os clientes locais.

Exemplo: Uma cliente búlgara deseja comprar serviços de alojamento para o seu sítio Web a uma empresa espanhola. Terá acesso ao serviço e poderá adquiri-lo nas mesmas condições que os consumidores espanhóis, ou seja, sem ter de pagar um preço líquido diferente (ou seja, sem IVA) relativamente a um consumidor espanhol.

- A venda de serviços prestados num local físico específico

- Um cliente adquire um serviço que é prestado nas instalações do comerciante ou num local físico onde este exerce a sua atividade, sendo que as instalações ou o local se situam noutra Estado-Membro que não o do cliente. Esta categoria abrange serviços como, por exemplo, a venda de bilhetes para concertos, o alojamento em hotéis ou o aluguer de automóveis. Nesta situação, o cliente tem igualmente o direito a ser tratado da mesma forma que os nacionais/residentes do país do comerciante.

Exemplo: Uma família italiana visita um parque temático francês e deseja beneficiar de entradas com desconto para famílias. A família italiana poderá comprar as entradas da mesma forma que as famílias francesas.

Nos casos acima descritos, o bloqueio geográfico ou outras formas de tratamento diferenciado por motivos geográficos só são autorizados em situações excecionais definidas no regulamento, ou seja, quando um requisito jurídico da UE ou nacional (em conformidade com a legislação da UE) obrigue o comerciante a bloquear o acesso aos bens ou serviços oferecidos.

Para os serviços em linha relacionados com obras não audiovisuais protegidas por direitos de autor (como livros eletrónicos, videojogos, música e *software*), a cláusula de não discriminação – ou seja, a obrigação de permitir que os clientes estrangeiros tenham acesso às mesmas ofertas que os clientes locais e delas beneficiem – não se aplica ao abrigo do regulamento. Contudo, a possibilidade da sua extensão a estes serviços fará parte do reexame que será realizado dois anos após a entrada em vigor do regulamento. No entanto, outras regras previstas no regulamento, como as que proíbem o bloqueio discriminatório do acesso a interfaces em linha e o redirecionamento sem o consentimento prévio do cliente, bem como a discriminação por razões relacionadas com o pagamento, já se aplicam a estes serviços.

- **Acesso a sítios Web**

O artigo 3.º do regulamento proíbe o bloqueio do acesso a sítios Web e o redirecionamento sem o consentimento prévio do cliente, o que reforça a transparência dos preços ao permitir aos clientes ter acesso a diferentes sítios Web nacionais. Esta disposição também se aplica aos serviços não audiovisuais prestados por via eletrónica, como livros eletrónicos, música, jogos e *software*.

Exemplo: Uma cliente irlandesa pretende ter acesso à versão italiana do sítio Web de uma loja de vestuário em linha. Apesar de inserir o URL do sítio Web italiano, é redirecionada para o sítio irlandês. Depois de 3 de dezembro de 2018, esta cliente só poderá ser redirecionada com o seu consentimento explícito. Além disso, mesmo que consinta no redirecionamento, a cliente deverá poder ter acesso à versão que desejava visitar inicialmente.

- **Não discriminação nos pagamentos**

Embora os comerciantes sejam livres de aceitar os meios de pagamento que entenderem, o regulamento inclui uma disposição específica (artigo 5.º) sobre a não discriminação no âmbito dos instrumentos de pagamento por si aceites, que abrange situações em que a diferença de tratamento assenta em razões relacionadas com a nacionalidade, com o local de residência ou com o local de estabelecimento do cliente, com a localização da conta de

pagamento, com o local de estabelecimento do prestador de serviços de pagamento ou com o local de emissão do instrumento de pagamento.

A diferença de tratamento é proibida se estiverem reunidas as três condições seguintes:

- os pagamentos são efetuados através de uma transação eletrónica mediante transferência bancária, através de débito direto ou através de um instrumento de pagamento baseado em cartões da mesma marca e da mesma categoria;
- os requisitos de autenticação são cumpridos; e
- os pagamentos são efetuados numa moeda aceite pelo comerciante.

Exemplo: Um comerciante alemão aceita uma determinada marca de cartões de crédito e transferências bancárias diretas para compras no seu sítio Web. No entanto, recusa pagamentos efetuados com um cartão de crédito da mesma marca emitido na Áustria, bem como transferências a crédito provenientes de bancos austríacos. A partir de agora, o Regulamento Bloqueio Geográfico proibirá esta prática.

Esta disposição deve ser entendida no contexto do Regulamento Espaço Único de Pagamentos em Euros (SEPA), de 2012¹⁸, que estabelece que, nas suas compras no estrangeiro, os consumidores podem utilizar o seu cartão de débito para efetuar pagamentos em euros, tal como fariam no seu país de origem.

2. Direitos e obrigações dos comerciantes e dos consumidores na prática

Este ponto visa ajudar os comerciantes e os clientes a compreender melhor os direitos e as obrigações decorrentes do Regulamento Bloqueio Geográfico.

2.1. Âmbito de aplicação do regulamento (artigo 1.º)

2.1.1. Qual é a relação entre o Regulamento Bloqueio Geográfico e a Diretiva Serviços?

A proibição de discriminação em razão da nacionalidade, que também abrange a discriminação indireta, é um princípio geral do direito da União, estabelecido no artigo 18.º do Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia (TFUE) e no artigo 21.º, n.º 2, da Carta dos Direitos Fundamentais da UE, bem como nas disposições específicas do Tratado acima referido relativas às liberdades do mercado interno.

No que diz respeito à prestação de serviços, esse princípio geral é especificado, em particular, no artigo 20.º, n.º 2, da Diretiva Serviços¹⁹, nos termos do qual os Estados-Membros devem assegurar que as condições gerais de acesso a um serviço que são postas à disposição do grande público pelo prestador não incluem condições discriminatórias baseadas na nacionalidade ou no lugar de residência do destinatário, sem que tal afete a possibilidade de se preverem diferenças no que diz respeito às condições de acesso e que sejam diretamente justificadas por critérios objetivos. A aplicação do princípio da não discriminação enunciado

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

¹⁹ Diretiva 2006/123/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 12 de dezembro de 2006, relativa aos serviços no mercado interno.

neste artigo depende de uma avaliação caso a caso das práticas do comerciante. A justificação objetiva pode estar relacionada, por exemplo, com a inexistência dos direitos de propriedade intelectual necessários num determinado território, os custos suplementares que resultem da distância, as características técnicas da prestação do serviço, as diferentes condições do mercado, como a oscilação sazonal da oferta, os diferentes períodos de férias nos Estados-Membros e os preços praticados por diferentes concorrentes²⁰. Esse artigo continua a ser aplicável a situações não abrangidas pelo Regulamento Bloqueio Geográfico.

Por outro lado, nas situações abrangidas pelo Regulamento Bloqueio Geográfico, as disposições específicas nele contidas prevalecerão sobre o artigo 20.º, n.º 2, da Diretiva Serviços. Tanto as empresas como os consumidores beneficiarão de uma maior segurança jurídica relativamente a essas práticas específicas que não podem, em caso algum, justificar-se. O regulamento impede os comerciantes de estabelecer discriminações nas situações específicas abrangidas, sem que seja necessário proceder a uma avaliação caso a caso das suas práticas, proporcionando assim segurança jurídica e melhorando a aplicabilidade.

2.1.2. O regulamento abrange as vendas em linha e fora de linha?

O regulamento descreve certas situações em que se justifica o tratamento diferenciado. Estas situações incluem as vendas de bens e serviços em linha e fora de linha, bem como os casos em que estes dois canais estão integrados (omnicanal).

Exemplo: Os bilhetes para um parque temático podem ser comprados com antecedência em linha ou no dia da entrada. Em ambos os casos, o Regulamento Bloqueio Geográfico proíbe a aplicação de condições gerais de acesso diferentes por razões relacionadas com a nacionalidade ou o local de residência do cliente. Proíbe igualmente práticas que impeçam, de facto, os clientes de alguns Estados-Membros de ter acesso a vendas em linha ou fora de linha. Tal não afeta a possibilidade de o comerciante aplicar eventuais condições diferentes às vendas fora de linha e às vendas em linha em geral, desde que as mesmas sejam aplicadas independentemente da nacionalidade, do local de residência ou do local de estabelecimento do cliente (como, por exemplo, uma redução dos preços em caso de reserva antecipada em linha).

2.1.3. O regulamento é aplicável às vendas no mercado nacional? Em que situações puramente internas não se aplica o regulamento?

O regulamento não se aplica a uma situação em que todos os elementos estejam confinados a um único Estado-Membro, por exemplo, quando todos os elementos pertinentes da transação em causa se circunscrevem a um único Estado-Membro (as denominadas «situações puramente internas»). Tal significa que o regulamento se aplica quando a transação contém um elemento transfronteiriço. Poderiam ser considerados os seguintes elementos: i) a nacionalidade, o local de residência ou o local de estabelecimento do cliente ou do comerciante; ii) o local de execução, iii) os meios de pagamento utilizados na transação ou

²⁰ O considerando 95 da Diretiva 2006/123/CE contém uma lista explicativa de justificações possíveis para uma diferença de tratamento. Indicações adicionais sobre a aplicação do artigo 20.º, n.º 2, figuram no documento de trabalho dos serviços da Comissão destinado a estabelecer orientações para a aplicação do artigo 20.º, n.º 2, da Diretiva 2006/123/CE, relativa aos serviços no mercado interno («Diretiva Serviços»), SWD(2012)146, disponível em <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/ALL/?uri=SWD:2012:0146:FIN>.

iv) a utilização de uma interface em linha. Por outro lado, não significa que a entrega de um bem ou a prestação de um serviço deva necessariamente ter lugar num Estado-Membro diferente daquele em que o comerciante está estabelecido.

Exemplo: Na ausência de qualquer elemento transfronteiriço, o Regulamento Bloqueio Geográfico não se aplicaria a uma transação entre um comerciante estabelecido na Estónia e um consumidor nacional residente nesse país, que pretenda ter acesso à versão estónia do sítio Web do comerciante, adquirir um serviço e pagar com o seu cartão bancário emitido na Estónia.

2.1.4. Que setores não são abrangidos pelo regulamento?

Nos termos do artigo 1.º, o regulamento não abrange as atividades enumeradas no artigo 2.º, n.º 2, da Diretiva Serviços, que estão excluídas do âmbito de aplicação dessa diretiva. Os serviços excluídos são, nomeadamente, os seguintes:

- **Serviços no domínio dos transportes.** Estes serviços estão excluídos do regulamento, em especial se se tiver em conta que a atual legislação da UE em matéria de transportes²¹, mencionada no considerando 9, já proíbe expressamente a discriminação do tipo ora em apreço para três tipos de transporte: o transporte aéreo, o transporte de autocarro e o transporte por vias navegáveis. No âmbito da revisão em curso das normas que regulam os direitos dos passageiros dos transportes ferroviários, a Comissão introduziu uma forma semelhante de proibição na sua proposta de reformulação do regulamento relativo aos direitos e obrigações dos passageiros dos serviços ferroviários²². No entanto, as viagens organizadas e os serviços de viagem conexos, tal como definidos na Diretiva 2015/2302²³, são abrangidos pelo regulamento.

- **Serviços financeiros/Serviços financeiros de retalho.** Os serviços financeiros estão excluídos do regulamento. Tal decorre do facto de o regulamento excluir do seu âmbito de aplicação as atividades que também estão excluídas do âmbito de aplicação da Diretiva Serviços (Diretiva 2006/123/CE), que enumera os serviços financeiros, incluindo os serviços de pagamento, como estando fora do âmbito de aplicação. O considerando 8 do regulamento esclarece também, a este respeito, que o acesso aos serviços financeiros de retalho está excluído, sem prejuízo do artigo 5.º, relativo à não discriminação por razões relacionadas com o pagamento. De facto, esta disposição não regulamenta o acesso aos serviços (financeiros) como tal, mas proíbe a discriminação em relação aos diversos meios de pagamento aceites pelos comerciantes.

²¹ Regulamento (CE) n.º 1008/2008 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 24 de setembro de 2008, relativo a regras comuns de exploração dos serviços aéreos na Comunidade (artigo 23.º), Regulamento (UE) n.º 1177/2010 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 24 de novembro de 2010, relativo aos direitos dos passageiros do transporte marítimo e por vias navegáveis interiores e que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 (artigo 4.º), Regulamento (UE) n.º 181/2011 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de fevereiro de 2011, respeitante aos direitos dos passageiros no transporte de autocarro e que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 (artigo 4.º).

²² Proposta de regulamento do Parlamento Europeu e do Conselho relativo aos direitos e obrigações dos passageiros dos serviços ferroviários (reformulação), COM(2017) 548 final (artigo 5.º).

²³ Diretiva (UE) 2015/2302 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2015, relativa às viagens organizadas e aos serviços de viagem conexos, que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 e a Diretiva 2011/83/UE do Parlamento Europeu e do Conselho e revoga a Diretiva 90/314/CEE do Conselho, JO L 326 de 11.12.2015, pp. 1–33.

- **Serviços audiovisuais.** Os serviços audiovisuais estão excluídos do âmbito de aplicação do regulamento. O considerando 8 do regulamento precisa que os serviços audiovisuais, incluindo os serviços cuja principal finalidade seja o acesso às transmissões televisivas de eventos desportivos, e que são fornecidos com base em licenças territoriais exclusivas, estão excluídos do âmbito de aplicação do regulamento.

Primeira avaliação a curto prazo do Regulamento Bloqueio Geográfico e do seu âmbito de aplicação
O artigo 9.º do regulamento prevê uma cláusula de reexame segundo a qual a Comissão deve informar periodicamente o Parlamento Europeu, o Conselho e o Comité Económico e Social Europeu sobre a sua avaliação do regulamento. O regulamento prevê já uma primeira avaliação até 23 de março de 2020. Esta primeira avaliação deverá incidir, em especial, no âmbito de aplicação do regulamento (incluindo os setores não abrangidos pela Diretiva Serviços, como o audiovisual e os transportes) e no alcance da obrigação de não discriminação enunciada no artigo 4.º, com o objetivo de determinar se o regulamento deve aplicar-se também aos serviços prestados por via eletrónica cuja principal característica seja a oferta de acesso e a utilização de obras protegidas por direitos de autor (como a transferência em contínuo ou o descarregamento de música, livros eletrónicos, descarregamento ou videojogos em linha)²⁴.

2.1.5. Os serviços de jogo são abrangidos pelo âmbito de aplicação do regulamento?

O Regulamento Bloqueio Geográfico não se aplica aos jogos de azar, em conformidade com o seu artigo 1.º, n.º 3. De facto, os serviços de jogo também não são abrangidos pelo âmbito de aplicação da Diretiva Serviços (artigo 2.º, n.º 2). Os Estados-Membros podem regulamentar estes serviços desde que estejam em conformidade com as regras do mercado interno, tal como estabelecidas no Tratado e interpretadas pelo Tribunal de Justiça da União Europeia.

2.1.6. O regulamento também é aplicável aos bilhetes de avião?

Não, o presente regulamento não se aplica aos serviços no domínio dos transportes. No entanto, como mencionado acima, a atual legislação da UE em matéria de transportes já proíbe a discriminação em muitos casos. Por exemplo, o Regulamento (CE) n.º 1008/2008 proíbe a discriminação com base na nacionalidade ou no local de residência do cliente no domínio dos serviços aéreos²⁵. Além disso, os princípios gerais do TFUE proíbem igualmente a discriminação em razão da nacionalidade, incluindo as formas indiretas com base no local de residência ou no local de estabelecimento.

²⁴ A este respeito, ver também os esclarecimentos fornecidos na declaração da Comissão publicada com o Regulamento Bloqueio Geográfico.

²⁵ O artigo 23.º do Regulamento (CE) n.º 1008/2008 estabelece que «o acesso às tarifas aéreas de passageiros e de carga dos serviços aéreos a partir de um aeroporto situado no território de um Estado-Membro ao qual o Tratado seja aplicável, ao dispor do público, é concedido sem discriminações com base na nacionalidade ou no local de residência do cliente ou no local de estabelecimento do agente da transportadora aérea ou outro vendedor de bilhetes na Comunidade.»

2.1.7. Qual é o âmbito territorial do regulamento?

O regulamento aplica-se a todos os comerciantes que oferecem os seus bens ou serviços aos consumidores da União, quer estejam estabelecidos na UE quer num país terceiro. Por conseguinte, os comerciantes estabelecidos em países terceiros que exercem as suas atividades na UE estão sujeitos ao disposto no presente regulamento.

2.1.8. O regulamento beneficia todos os clientes na Europa? E os clientes de países terceiros residentes na Europa?

Na aceção do regulamento, entende-se por «cliente» um consumidor nacional ou residente num Estado-Membro, ou uma empresa que tem o seu local de estabelecimento num Estado-Membro, que recebe serviços ou adquire bens, ou procura fazê-lo, na União, com o objetivo exclusivo de utilização final.

Por outras palavras, o regulamento aplica-se ao fornecimento de bens ou serviços a nacionais da UE ou residentes em todos os Estados-Membros da UE. Consequentemente, os nacionais de países terceiros que residam na UE beneficiarão igualmente do disposto no regulamento no território da União.

2.1.9. O presente regulamento será aplicável ao Reino Unido após o Brexit?

Para mais informações sobre o Regulamento Bloqueio Geográfico e o Brexit, consultar a comunicação às partes interessadas sobre a saída do Reino Unido e a legislação da UE no domínio do bloqueio geográfico («Notice to stakeholders: withdrawal of the United Kingdom and EU legislation in the field of Geo-blocking») de 21 de março de 2018²⁶.

2.1.10. O presente regulamento é aplicável à Suíça?

A Suíça é um país terceiro, ou seja, não é um Estado-Membro da UE. A legislação da UE aplica-se à Suíça apenas com base em acordos bilaterais. Por conseguinte, o Regulamento Bloqueio Geográfico não é diretamente aplicável aos clientes na Suíça. Tal não prejudica as obrigações gerais de não discriminação relativas às pessoas singulares que são aplicáveis às relações UE-Suíça ao abrigo das convenções internacionais em vigor. No entanto, tal como acima explicado, o regulamento também se aplica aos comerciantes estabelecidos em países terceiros que exercem as suas atividades na UE.

2.1.11. O presente regulamento é aplicável a pessoas que ocasionalmente vendem bens em segunda mão em linha?

O regulamento aplica-se aos comerciantes. Na aceção do regulamento, entende-se por «comerciante» uma pessoa singular ou coletiva que age para fins relacionados com a sua atividade comercial, empresarial, artesanal ou profissional. Uma pessoa que venda ocasionalmente bens em segunda mão, com fins alheios à sua atividade profissional ou comercial, não é abrangida pelo presente regulamento. No entanto, um comerciante que venda bens em segunda mão em linha no âmbito da sua atividade económica será abrangido.

²⁶ Disponível em https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/notice_to_stakeholders_brexit_Geo-blocking_final.pdf

2.1.12. O regulamento é aplicável apenas a situações «empresa ao consumidor» (B2C) ou também se aplica a situações «empresa a empresa» (B2B)?

As normas do Regulamento Bloqueio Geográfico aplicam-se, em princípio, tanto às transações «empresa ao consumidor» (B2C - *business-to-consumer*) como às transações «empresa a empresa» (B2B - *business-to-business*), na medida em que estas últimas ocorram com base nas condições gerais de acesso (isto é, não sejam negociadas individualmente) e tenham o objetivo exclusivo de utilização final (isto é, sejam feitas sem intenção de posterior revenda, transformação, processamento, locação ou subcontratação).

Exemplo: Um escritório de advogados finlandês está à procura de um novo prestador de serviços de salvaguarda de dados e armazenamento em nuvem, tendo encontrado uma oferta atrativa de um prestador da Estónia. Esta transação estaria abrangida pelo Regulamento Bloqueio Geográfico.

2.1.13. Como pode um comerciante determinar se uma compra é efetuada com o objetivo exclusivo de utilização final?

O regulamento não se aplica quando os bens ou serviços são comprados por motivos que não sejam o objetivo exclusivo de utilização final, ou seja, quando se destinam a posterior revenda, transformação, processamento, locação ou subcontratação. O regulamento não estabelece formas específicas de determinar antecipadamente se uma transação é efetuada com o objetivo exclusivo de utilização final. Neste contexto, o regulamento indica que é aplicável sem prejuízo de práticas não discriminatórias de comerciantes que limitem transações ou transações recorrentes para impedir as empresas de comprarem quantidades que excedam as suas necessidades internas. Por conseguinte, o regulamento permite aos comerciantes aplicar métodos adequados para garantir que os bens ou serviços são comprados com o objetivo de utilização final.

Exemplo: Um hipermercado faz uma promoção de televisões de ecrã gigante. Para limitar a promoção a utilizadores finais, existe um limite de três aparelhos de televisão por comprador. Tais limitações podem ser compatíveis com o Regulamento Bloqueio Geográfico.

2.1.14. Em que medida estão os mercados em linha abrangidos pelas obrigações estabelecidas no presente regulamento?

Os mercados em linha, em que, por exemplo, os bens ou serviços são vendidos por terceiros, estão sujeitos às disposições do Regulamento Bloqueio Geográfico quando atuam como comerciantes na aceção do regulamento.

Em certos casos, os mercados em linha podem não atuar como comerciantes, mas sim em nome ou por conta de outra empresa suscetível de ser considerada como tal. Nesses casos, é a outra empresa que está sujeita às normas do regulamento e não o mercado em linha diretamente.

Exemplo: Um mercado em linha vende os seus próprios bens e também aloja outros comerciantes que vendem através do mesmo sítio Web. Para efeitos do presente regulamento, o mercado atua primeiramente como um comerciante em relação aos clientes dos seus próprios bens. Também pode ser considerado como um comerciante em relação a outros

comerciantes que vendem através do seu sítio Web e, assim, adquirir os serviços do mercado (como serviços de alojamento). Por outro lado, o comerciante que vende ao utilizador final através de um mercado em linha é um comerciante sujeito ao regulamento.

2.1.15. *Em todas as situações não abrangidas pelo presente regulamento, os comerciantes estão autorizados a fazer discriminação?*

Não. A proibição de discriminação em razão da nacionalidade, que também abrange a discriminação indireta, é um princípio geral do direito da União, estabelecido no artigo 18.º do Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia e no artigo 21.º, n.º 2, da Carta dos Direitos Fundamentais da União, bem como nas disposições específicas do Tratado acima referido relativas às liberdades do mercado interno. Além disso, em situações não abrangidas pelo presente regulamento, podem aplicar-se as normas nacionais que transpõem o artigo 20.º, n.º 2, da Diretiva Serviços. Nos termos desta disposição, os Estados-Membros devem assegurar que as condições gerais de acesso a um serviço que são postas à disposição do grande público pelo prestador não incluam condições discriminatórias baseadas na nacionalidade ou no lugar de residência do destinatário, sem que tal afete a possibilidade de se preverem diferenças no que diz respeito às condições de acesso, desde que essas diferenças sejam diretamente justificadas por critérios objetivos. Em alguns casos, pode também aplicar-se legislação setorial específica (por exemplo, no domínio dos transportes²⁷ ou da saúde²⁸).

2.1.16. *O que são, na prática, os serviços prestados por via eletrónica?*

O conceito de serviços prestados por via eletrónica, definido no artigo 2.º, n.º 1, do regulamento²⁹, decorre da definição estabelecida no Regulamento de Execução (UE) n.º 282/2011³⁰ e deve ser coerente com a mesma. Devem ser devidamente tidas em conta as especificações adicionais incluídas neste instrumento, assim como na Diretiva 2006/112/CE relativa ao IVA, tal como esclarece o considerando 14 do Regulamento Bloqueio Geográfico. Convém igualmente notar que, tal como acima indicado, os serviços audiovisuais prestados por via eletrónica não estão incluídos no âmbito de aplicação do regulamento (ver também a pergunta 2.1.4).

Na prática, os serviços prestados por via eletrónica abrangidos pelas obrigações previstas no regulamento incluem, por exemplo, serviços de computação em nuvem, armazenamento de dados fora de linha, alojamento de sítios Web e fornecimento de barreiras de proteção, utilização de motores de busca e diretórios da Internet, fornecimento de sítios informáticos, manutenção à distância de programas e equipamentos, administração remota de sistemas.

Os outros serviços não audiovisuais prestados por via eletrónica, cuja principal característica é a oferta de acesso e a utilização de obras protegidas por direitos de autor (incluindo o acesso a e/ou descarregamento de livros eletrónicos, *software* e respetivas atualizações,

²⁷ Ver, por exemplo, os Regulamentos (CE) n.º 1008/2008, (UE) n.º 1177/2010 e (UE) n.º 181/2011 no que diz respeito ao transporte aéreo, marítimo e rodoviário de passageiros em autocarro.

²⁸ Ver, por exemplo, o artigo 4.º da Diretiva 2011/24/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 9 de março de 2011, relativa ao exercício dos direitos dos doentes em matéria de cuidados de saúde transfronteiriços.

²⁹ «[S]erviços prestados pela internet ou por meio de uma rede eletrónica cuja natureza torna a sua prestação essencialmente automatizada, envolvendo um nível muito reduzido de intervenção humana, e impossível de assegurar sem recorrer às tecnologias da informação».

³⁰ Regulamento de Execução (UE) n.º 282/2011 do Conselho, de 15 de março de 2011, que estabelece medidas de aplicação da Diretiva 2006/112/CE relativa ao sistema comum do imposto sobre o valor acrescentado.

transferência em contínuo de música e videojogos em linha) são abrangidos por todas as disposições do regulamento, para além da obrigação de não discriminação prevista no artigo 4.º (ou seja, a proibição de aplicação de diferentes condições com base na nacionalidade, no local de residência ou no local de estabelecimento; ver também a pergunta 2.1.18).

2.1.17. O comerciante deve criar ofertas «desagregadas» específicas para os nacionais ou residentes de outro Estado-Membro onde forneça bens ou serviços combinados com serviços que não são abrangidos pelo âmbito de aplicação do regulamento?

Não, um comerciante não é obrigado a «desagregar» bens ou serviços para cumprir o disposto no regulamento. No entanto, nesses casos, todo o pacote estará sujeito às normas do regulamento, se um dos seus aspetos específicos for abrangido. Se desagregar bens ou serviços que estejam abrangidos pelo âmbito de aplicação do regulamento, o comerciante é livre de fixar o preço e as condições desses bens ou serviços, desde que não aplique condições discriminatórias com base na nacionalidade, no local de residência ou no local de estabelecimento.

Exemplo: Um comerciante oferece um pacote que inclui o acesso/descarregamento de serviços audiovisuais e um serviço de alojamento na Internet a um preço promocional. Pode, portanto, cumprir o disposto no regulamento, quer vendendo o pacote completo a clientes estrangeiros ao preço promocional, quer fornecendo-lhes apenas o serviço de alojamento na Internet, por exemplo, se oferecer este serviço individualmente. Neste último caso, contudo, o comerciante não pode aplicar ao serviço individual um preço diferente³¹ do que é aplicável às vendas no mercado nacional.

2.1.18. Em que medida estão incluídos no âmbito de aplicação do presente regulamento os serviços de conteúdos não audiovisuais protegidos por direitos de autor?

A prestação de serviços de conteúdos (não audiovisuais) protegidos por direitos de autor (como livros eletrónicos, música em linha, *software* e videojogos) não está sujeita à proibição prevista no regulamento de aplicar condições gerais de acesso diferentes com base na nacionalidade, no local de residência ou no local de estabelecimento do cliente, incluindo a recusa de prestar esses serviços a clientes de outros Estados-Membros nos casos específicos enumerados no artigo 4.º.

Por outro lado, estes serviços continuam sujeitos a todas as outras disposições que não as do artigo 4.º do Regulamento Bloqueio Geográfico, incluindo a proibição de bloquear ou restringir o acesso a interfaces em linha com base na nacionalidade, no local de residência ou no local de estabelecimento do cliente. Isto significa que um comerciante que forneça estes serviços não pode impedir os seus clientes de ter acesso a versões diferentes do seu sítio Web, mercado em linha ou loja de aplicações, nem pode redirecioná-los sem o seu consentimento expresso, com base em critérios baseados na nacionalidade, no local de residência ou no local de estabelecimento do cliente (incluindo critérios indiretos, como o endereço IP ou os dados de pagamento do cliente).

³¹ O preço, neste exemplo, não inclui o IVA aplicável.

Além disso, quando estes serviços são prestados transfronteiras, independentemente de estarem excluídos do artigo 4.º do regulamento, o comerciante não pode fazer uma discriminação dos meios de pagamento eletrónico com base na «nacionalidade», ou seja, pelo facto de um cartão de crédito ou débito de uma categoria ou marca aceite ser emitido noutro Estado-Membro ou por ser efetuado um débito direto ou uma transferência a crédito através de um banco de outro Estado-Membro (desde que a moeda utilizada seja aceite pelo comerciante).

O regulamento prevê um reexame no prazo de dois anos após a sua entrada em vigor, centrado na avaliação do seu âmbito de aplicação, incluindo as limitações supramencionadas relativas à aplicação do artigo 4.º a estes tipos de serviços.

Exemplo: Uma empresa na Roménia que distribui software protegido por direitos de autor em vários Estados-Membros continua a poder recusar a venda desses serviços em outros Estados-Membros devido às limitações impostas aos direitos de autor detidos. No entanto, nos Estados-Membros em que ofereça os seus serviços de software, a empresa não poderá fazer discriminação com base no meio de pagamento.

2.1.19. O regulamento abrange a venda em linha de livros físicos, DVD e CD?

Sim, a venda destes bens é abrangida pelas disposições do regulamento, incluindo a aplicação de condições gerais de acesso diferentes por razões relacionadas com a nacionalidade, com o local de residência ou com o local de estabelecimento do cliente, caso este pretenda comprar os bens em causa e estes sejam entregues num Estado-Membro onde o comerciante oferece a opção de entrega ou recolha de acordo com as suas condições gerais de acesso.

2.1.20. O presente regulamento abrange o fornecimento de serviços públicos, como o gás, a eletricidade ou a água?

O regulamento não prevê qualquer exclusão específica no que se refere ao fornecimento de serviços públicos. Esta disposição está, portanto, abrangida, desde que sejam cumpridos os requisitos do regulamento, por exemplo, a obrigação de a pessoa que os fornece ser considerada «comerciante» e, no que respeita à disposição de não discriminação prevista no artigo 4.º, a prestação ocorrer numa das situações aí descritas (ver também a pergunta 2.3.12).

2.2. Acesso às interfaces em linha (artigo 3.º)

2.2.1. Os clientes têm direito a ter acesso às diferentes versões linguísticas existentes ou a todas as ofertas de bens ou serviços apresentados num determinado sítio Web?

Sim, o cliente tem, em princípio, direito a ter acesso a todas as versões e itens publicados no sítio Web, a menos que legislação específica aplicável ao comerciante o impeça (ver também a pergunta 2.2.4). Por outro lado, o regulamento não impõe aos comerciantes a obrigação de criarem especificamente sítios Web ou secções do mesmo em determinadas línguas.

2.2.2. É necessário alterar a interface em linha do comerciante para garantir a conformidade com o regulamento?

O regulamento não impõe aos comerciantes a obrigação de adaptar as suas interfaces em linha a todos os diferentes formatos e coordenadas aplicáveis em toda a UE. No entanto, as

interfaces não podem ser concebidas de uma forma que, na prática, não permita a clientes de outros Estados-Membros concluir rapidamente as suas encomendas.

Exemplo: A interface em linha de um comerciante exige que o cliente indique um endereço de residência e predefina apenas as coordenadas geográficas nacionais, sem prever qualquer possibilidade de alteração ou dar indicações claras sobre o modo de preenchimento ou transmissão de, pelo menos, texto livre/coordenadas em caso de residência no estrangeiro (sem prejuízo das limitações definidas para as coordenadas disponíveis relativas ao endereço de entrega). Este tipo de interface em linha tornaria praticamente impossível a encomenda de um cliente com uma residência no estrangeiro e teria de ser adaptado.

2.2.3. *É necessário que o cliente dê o seu consentimento expresso para o redirecionamento de cada vez que visita um sítio Web a fim de cumprir o disposto no regulamento?*

O comerciante continua a poder redirecionar o cliente para uma versão específica do seu sítio Web se este tiver dado expressamente o seu consentimento. O cliente não tem necessariamente de dar esse consentimento de cada vez que visita o mesmo sítio Web. No entanto, o cliente é livre de retirar o seu consentimento em qualquer momento, devendo a versão do sítio Web a que tentou aceder inicialmente continuar a ser de fácil acesso.

Exemplo: O sítio Web para o qual o cliente escolheu ser redirecionado deve dispor de um botão de fácil acesso que lhe permita voltar a outras versões desse mesmo sítio.

2.2.4. *Quais são os requisitos jurídicos que podem justificar a aplicação de restrições ao acesso a interfaces em linha? Que explicações deve um comerciante fornecer ao aplicar essas restrições?*

A obrigação de conceder acesso à sua interface em linha prevista no regulamento não significa que os comerciantes deixem de ter de cumprir os requisitos estabelecidos no direito da União, ou na legislação nacional nos termos do direito da União, aos quais estão sujeitos como consequência de operarem num determinado Estado-Membro. Nestes casos, o comerciante deve prestar informações claras e específicas sobre os motivos para não conceder acesso, na língua da interface a que o cliente tentou aceder.

Exemplo: Um sítio Web francês está sujeito a uma ordem emitida pelos tribunais franceses que impede o acesso a partes ou à totalidade do mesmo na sequência de um litígio sobre a utilização de marcas registadas naquele país.

2.2.5. *As regras de acesso às interfaces em linha implicam que os comerciantes não podem disponibilizar ofertas à medida?*

Determinados comerciantes dispõem de diferentes versões das suas interfaces em linha, ou de parte delas, dirigidas a clientes de diferentes Estados-Membros. A diferente versão do sítio Web pode apresentar uma configuração distinta, outra língua ou outras características que o tornam, ou parte dele, específico para os clientes de uma nacionalidade, um local de residência ou um local de estabelecimento determinados. A existência de diferentes versões continua a ser possível. No entanto, é proibido redirecionar um cliente de uma versão da interface em linha para outra versão numa base discriminatória e sem o seu consentimento

expresso. Além disso, esse sítio Web, ou parte dele, deve ser acessível a clientes de diferentes Estados-Membros.

2.2.6. *Um comerciante pode redirecionar o cliente de um sítio Web específico de um país para outro?*

O artigo 3.º do regulamento, relativo ao acesso às interfaces em linha, como os sítios Web, aplica-se quando um comerciante redireciona um cliente para uma versão do seu sítio Web diferente da interface em linha a que o cliente pretendia aceder inicialmente, por razões relacionadas com a nacionalidade, com o local de residência ou com o local de estabelecimento deste último.

Se o cliente for redirecionado para outro sítio Web, por exemplo para um que seja específico de um país, devido às referidas razões, o regulamento será, portanto, aplicável; o redirecionamento só pode ocorrer com o consentimento expresso do cliente ou devido a uma obrigação legal específica imposta ao comerciante de o fazer.

2.2.7. *De que modo deve ser armazenado o consentimento para o redirecionamento (por exemplo, os cookies)?*

O regulamento não especifica o modo como o comerciante deve armazenar o consentimento expresso de um cliente para esse redirecionamento, nos casos em que este último tenha dado o seu consentimento expresso e o comerciante pretenda recordá-lo caso o cliente deseje voltar a visitar o mesmo sítio Web no futuro.

No entanto, sempre que o consentimento implique o tratamento de dados pessoais, aplica-se a legislação da UE em matéria de proteção de dados, nomeadamente o Regulamento Geral de Proteção de Dados³² e a Diretiva Privacidade Eletrónica³³, se recordar esse consentimento implicar o armazenamento de informações ou a obtenção de acesso a informações já armazenadas no equipamento terminal.

2.2.8. *Ter um sítio Web numa língua específica significa que o comerciante se dirige a esse mercado?*

O regulamento não afeta as disposições dos Regulamentos Roma I³⁴ e Bruxelas I³⁵, incluindo as que se referem aos comerciantes que dirigem as suas atividades para um determinado Estado-Membro. A este respeito, o Regulamento Bloqueio Geográfico estabelece que o simples cumprimento das suas normas não significa que o comerciante dirija as suas atividades aos consumidores de outro Estado-Membro.

³² Regulamento (UE) n.º 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados e que revoga a Diretiva 95/46/CE (Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados).

³³ Diretiva 2002/58/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 12 de julho de 2002, relativa ao tratamento de dados pessoais e à proteção da privacidade no setor das comunicações eletrónicas.

³⁴ Regulamento (CE) n.º 593/2008 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 17 de junho de 2008, sobre a lei aplicável às obrigações contratuais (Roma I).

³⁵ Regulamento (UE) n.º 1215/2012 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 12 de dezembro de 2012, relativo à competência judiciária, ao reconhecimento e à execução de decisões em matéria civil e comercial (Bruxelas I).

A questão de saber se a utilização de uma língua específica num sítio Web significa que o comerciante dirige as suas atividades a clientes de um determinado Estado-Membro terá, por conseguinte, de ser decidida com base nos Regulamentos Roma I e Bruxelas I e na jurisprudência pertinente relativa a esses regulamentos. O ponto 4 contém indicações adicionais sobre esta questão.

2.2.9. *Em que medida estão os sítios Web meramente informativos sujeitos à restrição ao redirecionamento?*

Na aceção do regulamento, entende-se por «interface em linha» qualquer forma de *software*, incluindo um sítio Web e aplicações, explorada por um comerciante ou em seu nome, que proporciona aos clientes acesso aos bens ou serviços do comerciante *para efeitos da realização de uma transação* que tem por objeto esses bens ou serviços.

Será, portanto, necessário estabelecer em cada caso se um determinado sítio Web serve ou não esses propósitos. Se for o caso, está, em princípio, abrangido pelo âmbito de aplicação do regulamento, pelo que se aplica o artigo 3.º relativo ao acesso aos sítios Web, incluindo as normas em matéria de redirecionamento.

2.2.10. *Os comerciantes podem bloquear o acesso às suas aplicações ou redirecionar os clientes para diferentes aplicações nacionais em função do país onde o seu cartão de crédito é emitido?*

O regulamento proíbe o bloqueio do acesso a interfaces em linha ou o redirecionamento em função do local onde o meio de pagamento foi emitido, o que implica que os comerciantes não podem bloquear o acesso a diferentes versões das suas interfaces em linha, incluindo as respetivas aplicações, por razões relacionadas com a nacionalidade e/ou o local de residência do cliente, através de meios indiretos como o Estado-Membro onde o instrumento de pagamento é emitido.

2.3. Não discriminação no acesso aos bens e serviços (artigo 4.º)

2.3.1. *O regulamento impõe uma obrigação de venda e entrega em toda a UE?*

Não, o regulamento não impõe aos comerciantes uma obrigação de venda, embora os proíba de fazer discriminação com base na nacionalidade, no local de residência ou no local de estabelecimento do cliente aquando da venda.

O regulamento não prevê uma obrigação de entrega em toda a UE. Define situações específicas em que não pode ser negado aos clientes o acesso aos bens ou serviços do comerciante por razões relacionadas com a sua nacionalidade ou o seu local de residência ou de estabelecimento.

2.3.2. *O regulamento impõe a obrigação de criar pontos de recolha?*

Não, o regulamento não impõe aos comerciantes a obrigação de criar pontos de recolha para os seus bens noutros países. No entanto, nos casos em que esta opção esteja disponível nas condições gerais de acesso do comerciante, os clientes de outros Estados-Membros devem poder ter acesso a ela independentemente da sua nacionalidade ou do seu local de residência ou de estabelecimento.

Exemplo: Um comerciante que só realiza entregas em Portugal ou assegura a recolha em pontos de recolha em Portugal não pode ser obrigado a criar pontos de recolha em Espanha para servir os clientes espanhóis. No entanto, estes últimos poderão recolher os seus bens por si próprios ou por intermédio de pessoas ou fornecedores designados nos pontos de recolha em Portugal.

2.3.3. *Os comerciantes podem cobrar pagamentos extras aos clientes se se propuserem organizar a entrega dos bens vendidos?*

A oferta de opções de entrega de bens ou serviços adquiridos constitui um serviço. Os comerciantes são, em princípio, livres de oferecer os serviços que desejarem aos seus clientes. No entanto, se os comerciantes decidirem oferecer serviços de entrega em determinados Estados-Membros ou em locais específicos nos Estados-Membros, especificando-o nas suas condições gerais de acesso, não poderão discriminar os clientes que desejem beneficiar desses serviços de entrega com base na sua nacionalidade, no seu local de residência ou no seu local de estabelecimento (ver também o ponto 4.1 relativo à entrega transfronteiriça).

2.3.4. *O regulamento obriga os comerciantes a deslocar-se fisicamente para fornecer serviços no local do cliente na Europa?*

Não, o regulamento não contém qualquer obrigação desse tipo.

2.3.5. *O regulamento regula os preços?*

Não. O objetivo do Regulamento Bloqueio Geográfico é combater a discriminação entre os clientes na UE, que atualmente dificulta o potencial do comércio transfronteiras e impede a utilização plena do mercado único. O regulamento não regula nem harmoniza os níveis de preços enquanto tais.

Assim, os comerciantes continuam a ser livres de fixar preços diferentes, por exemplo, em sítios Web dirigidos a diferentes grupos de clientes. No entanto, estes sítios Web devem ser acessíveis a todos os clientes da UE e – nas situações específicas acima descritas – estes últimos devem poder adquirir bens ou serviços nas mesmas condições que os nacionais do Estado-Membro do comerciante, incluindo os preços líquidos (ou seja, sem afetar as diferentes taxas de IVA aplicáveis).

O regulamento também não aborda a formação dinâmica dos preços, que permite aos comerciantes adaptar as suas ofertas ao longo do tempo, em função de fatores não relacionados com a nacionalidade, o local de residência ou o local de estabelecimento.

Exemplo: Um sítio Web que altere o preço em tempo real em função da procura e/ou de outros parâmetros (como pesquisas e/ou aquisições anteriores) não relacionados com a residência ou nacionalidade não estaria, em princípio, abrangido pela proibição de não discriminação prevista no Regulamento Bloqueio Geográfico.

2.3.6. *No caso das entregas transfronteiriças, o comerciante pode cobrar um preço mais elevado (por exemplo, devido a custos de transporte, envio e manuseamento)? Em caso afirmativo, os encargos adicionais devem refletir a estrutura efetiva de custos?*

O regulamento não regula nem harmoniza os níveis de preços. A decisão de oferecer aos clientes a entrega transfronteiriça em alguns ou em todos os Estados-Membros continua, em princípio, a ser uma opção de livre comercialização do comerciante, que, no entanto, deve ser explicitada nos termos e condições gerais aplicáveis. O preço total deve ser comunicado ao consumidor, de forma clara e compreensível, antes da celebração do contrato (ver, em particular, os artigos 5.º, 6.º e 8.º da Diretiva Direitos dos Consumidores³⁶). Ver também o ponto 4, para mais informações sobre a entrega transfronteiriça, e o Regulamento (UE) 2018/644³⁷, que prevê uma maior transparência nos preços cobrados pelos serviços transfronteiriços de entrega de encomendas.

2.3.7. *Um comerciante pode diferenciar as suas ofertas em diferentes pontos de vendas ou sítios Web na UE, inclusive com opções de entrega diferentes?*

O regulamento não afeta o direito dos comerciantes de conceberem livremente os seus preços e sítios Web na UE e de desenvolverem as suas atividades de comercialização. Nas situações abrangidas, o regulamento obriga essencialmente os comerciantes a tratarem da mesma forma os clientes da UE quando estes se encontram na mesma situação (ou seja, quando estão dispostos a aceitar as condições gerais de acesso, incluindo as opções de entrega previstas num determinado sítio Web ou ponto de venda), independentemente da sua nacionalidade ou do seu local de residência ou de estabelecimento.

Tal significa também que os comerciantes podem continuar a conceber ofertas dirigidas a grupos específicos de clientes, desde que o façam independentemente de critérios baseados na nacionalidade, no local de residência ou no local de estabelecimento (como ofertas destinadas a jovens ou a consumidores e não a profissionais).

2.3.8. *Um cliente pode comprar um produto num sítio Web, mas escolher as opções de entrega de outra versão desse sítio?*

As condições em que os comerciantes prestam os seus serviços, incluindo as opções de entrega, são descritas nas suas condições gerais de acesso, devendo, nomeadamente, estar disponíveis nos seus sítio Web e, em qualquer caso, ser comunicadas ao consumidor de forma clara e compreensível. Quando um cliente decide encomendar um produto ou serviço num sítio Web específico, geralmente aceita essas condições. Se for feita uma encomenda através de uma determinada versão desse sítio, serão aplicadas à transação as condições gerais de acesso aplicáveis às ofertas nele disponibilizadas.

³⁶ Diretiva 2011/83/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de outubro de 2011, relativa aos direitos dos consumidores, que altera a Diretiva 93/13/CEE do Conselho e a Diretiva 1999/44/CE do Parlamento Europeu e do Conselho e que revoga a Diretiva 85/577/CEE do Conselho e a Diretiva 97/7/CE do Parlamento Europeu e do Conselho.

³⁷ Regulamento (UE) 2018/644 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 18 de abril de 2018, relativo aos serviços transfronteiriços de entrega de encomendas.

Exemplo: Um cliente grego compra um produto no sítio Web búlgaro de um comerciante, que apenas oferece a possibilidade de entrega na Bulgária. O comerciante também realiza entregas na Grécia, mas unicamente no caso das encomendas efetuadas através do sítio grego. O cliente grego não tem direito a exigir a entrega na Grécia de encomendas efetuadas no sítio búlgaro. Se, pelo contrário, os termos e condições de serviço disponíveis em cada sítio Web forem os mesmos, ou seja, se incluírem a entrega para os dois países, o facto de a encomenda ser efetuada no sítio nacional grego ou búlgaro não pode, por si só, limitar o âmbito do serviço de entrega oferecido pelo comerciante nos termos e condições aplicáveis.

2.3.9. *Em que medida são os comerciantes abrangidos pelo âmbito de aplicação do regulamento quando vendem com uma opção de entrega apenas no seu Estado-Membro de origem?*

O comerciante continua, em princípio, a ser livre de definir a área geográfica em que fornece serviços de entrega. No entanto, o regulamento não permite que esse comerciante exerça discriminação em relação a um cliente estrangeiro que pretenda comprar um bem nas mesmas condições que um cliente local (o cenário conhecido como «comprar como um habitante local»).

Exemplo: Um cliente belga pretende comprar um frigorífico no sítio Web alemão de um comerciante que apenas efetua entregas em endereços na Alemanha. Se o cliente belga quiser recolher os bens nas instalações do comerciante ou em qualquer outro endereço de entrega alemão por ele servido, o comerciante não pode discriminar esse cliente em razão da sua nacionalidade belga ou pelo facto de este residir ou estar estabelecido na Bélgica. No entanto, o cliente belga não pode obrigar o comerciante alemão a efetuar a entrega do bem na Bélgica se essa opção não estiver prevista nas suas condições gerais de acesso.

2.3.10. *O regulamento exige que os comerciantes se inscrevam no registo de empresas ou nos sistemas de tratamento de resíduos eletrónicos em cada Estado-Membro em que os clientes desejem adquirir bens ou serviços ao abrigo das normas do regulamento? Por exemplo, no caso mencionado acima, considera-se que o comerciante vende na Bélgica e que, como tal, deve estar registado neste país?*

Não, nos termos do regulamento, não é necessário que os comerciantes estejam registados em todos os Estados-Membros em que os consumidores possam mostrar interesse em comprar os seus bens ou comprá-los efetivamente. O regulamento indica claramente que o facto de os comerciantes se limitarem a cumprir as obrigações do regulamento e, por conseguinte, apenas garantirem o acesso ao seu sítio Web e a possibilidade de concluir a compra de forma não discriminatória, não implica, por si só, que dirijam as suas atividades para outro Estado-Membro. Por conseguinte, o regulamento em si não contém nem implica a obrigação de inscrição no registo de empresas ou de adesão aos sistemas de tratamento de resíduos eletrónicos em cada Estado-Membro em que os clientes desejem adquirir bens ou serviços.

2.3.11. *Em alguns casos, os impostos locais são utilizados para subsidiar serviços, por exemplo, entradas para museus ou piscinas locais. Esta prática seria proibida em virtude do presente regulamento?*

O regulamento não prejudica as normas aplicáveis no domínio da fiscalidade e destina-se aos comerciantes, não contendo, portanto, quaisquer normas sobre a utilização de impostos

locais. Consequentemente, não proíbe a utilização de impostos locais para subsidiar certas atividades, como entradas em museus ou piscinas locais.

No entanto, se os serviços subsidiados cumprirem os requisitos do regulamento relativos à sua aplicabilidade (por exemplo, se a situação em causa não for uma situação puramente interna, o serviço não estiver excluído do seu âmbito de aplicação, o prestador dos serviços for suscetível de ser classificado como comerciante, ou se for aplicável uma das situações específicas descritas no regulamento), a proibição de discriminação prevista no regulamento será aplicável à prestação de serviços em causa (ver também a pergunta 2.3.12).

Ao mesmo tempo, o considerando 27 do regulamento estabelece que a aplicação de condições de acesso diferenciadas não está excluída por determinados motivos que não estejam relacionados com a nacionalidade, com o local de residência ou com o local de estabelecimento, incluindo as contribuições feitas para o comerciante.

2.3.12. Em que medida abrange o presente regulamento os «serviços públicos» ou partes dos termos e condições sujeitos a certos requisitos legais específicos?

Embora os serviços não económicos de interesse geral estejam excluídos do âmbito de aplicação do regulamento, este é aplicável aos «serviços públicos» que normalmente são prestados mediante contrapartida económica, sendo portanto serviços de interesse económico geral (como, entre outros, os serviços de gás, água, eletricidade – ver também a pergunta 2.1.20).

O regulamento também só é aplicável quando estão preenchidos todos os requisitos para a sua aplicabilidade, razão por que, por exemplo, só é aplicável aos serviços prestados por «comerciantes». De acordo com a definição desse termo, é irrelevante se o prestador de serviços (caso se trate de uma pessoa jurídica) é privado ou público. Já o facto de o prestador de serviços agir ou não para fins relacionados com a sua atividade comercial, empresarial, artesanal ou profissional é um aspeto importante; se não for o caso, não se trata de um comerciante, e o regulamento não é aplicável às atividades em causa, como a atividade administrativa das administrações públicas.

Quanto aos requisitos jurídicos específicos estabelecidos no direito da União, ou na legislação nacional nos termos do direito da União, como mencionado acima (pergunta 2.2.4), o artigo 3.º relativo ao acesso às interfaces em linha não é aplicável na medida em que a restrição de acesso decorra de um requisito legal a que o comerciante esteja sujeito. O mesmo se aplica às regras de não discriminação previstas no artigo 4.º.

Exemplo: O cumprimento das medidas regulamentares que impõem preços específicos aos prestadores de serviços de interesse económico geral não é afetado pelo presente regulamento na medida em que sejam conformes com o direito da União, incluindo os princípios gerais de não discriminação.

2.3.13. Qual é o impacto para os modelos de negócios que assentam em anúncios localizados para preços de venda subsidiados (por exemplo, comerciantes que vendem táboles com publicidade pré-instalada dirigida aos utilizadores de um determinado Estado-Membro)?

Cabe a cada comerciante determinar qual é o impacto do regulamento nos respetivos modelos de negócios. No entanto, se a atividade de um comerciante estiver abrangida pelo âmbito de aplicação do regulamento, os consumidores não podem ser impedidos de adquirir o bem ou serviço em causa por motivos discriminatórios.

Exemplo: Não se pode negar a um consumidor espanhol o direito de comprar um tábole a um comerciante alemão, que aquele recolhe na Alemanha, onde essa opção de recolha está disponível para os consumidores alemães. No entanto, o comerciante continua, em princípio, a ser livre de definir a área geográfica em que os bens são entregues ou podem ser recolhidos.

2.3.14. Quais são os requisitos jurídicos nacionais de natureza não contratual mencionados no artigo 4.º, n.º 3, do regulamento e o que significa esta disposição?

O artigo 4.º, n.º 3, refere-se aos requisitos jurídicos que não decorrem da relação contratual entre o cliente e o comerciante, mas são impostas pelo Estado-Membro do cliente e dizem respeito aos bens ou serviços em questão, como por exemplo os requisitos de rotulagem ou os requisitos específicos do setor. O artigo 4.º, n.º 3, esclarece que o simples cumprimento do regulamento não significa, por si só, que o comerciante em causa tem a obrigação de cumprir esses requisitos jurídicos.

Exemplo: Se não dirigir as suas atividades para um Estado-Membro específico, mas vender o bem a um cliente estrangeiro apenas para cumprir as obrigações do regulamento, o comerciante não terá de cumprir os requisitos de rotulagem específicos do Estado-Membro do cliente.

2.3.15. Os comerciantes são considerados responsáveis quando vendem bens ou prestam serviços a um cliente de outro Estado-Membro que possam ser proibidos nesse Estado-Membro?

O regulamento especifica que a proibição de discriminação prevista no artigo 4.º, n.º 1, não se aplica quando regras nacionais desse tipo impedem o comerciante de vender os bens ou de prestar os serviços a determinados clientes ou a clientes de determinados territórios, desde que as regras nacionais estejam em conformidade com o direito da União. O mesmo se aplica quando disposições da União impedem um comerciante de o fazer. Por conseguinte, a proibição de discriminação não significa que os comerciantes deixam de estar vinculados pelas disposições da União ou nacionais deste tipo que lhes são aplicáveis.

No entanto, tal como acima referido, o regulamento esclarece ainda que o simples cumprimento da proibição de discriminação não significa, por si só, que um comerciante tenha a obrigação de respeitar requisitos jurídicos nacionais de natureza não contratual aplicáveis no Estado-Membro do cliente relativamente aos respetivos bens e serviços em causa, ou que tenha de informar os clientes sobre esses requisitos (artigo 4.º, n.º 3). Por conseguinte, se o comerciante não estiver sujeito aos requisitos jurídicos nacionais de

natureza não contratual aplicáveis no Estado-Membro do cliente, o simples cumprimento do regulamento não pode gerar a sua responsabilidade pelo cumprimento nesse Estado-Membro.

Exemplo: A venda de um determinado DVD está sujeita a diferentes limites de idade na Suécia e na França. Um comerciante francês que venda um DVD a um cliente sueco com entrega em França simplesmente em consequência da obrigação prevista no presente regulamento não é responsável pelo cumprimento de limites de idade eventualmente mais estritos impostos pela legislação sueca, nem terá de informar os clientes sobre os diferentes limites de idade aplicáveis na Suécia.

2.3.16. As restrições às promoções sazonais são afetadas pelo presente regulamento?

O regulamento não contém quaisquer normas específicas sobre as promoções sazonais ou sobre as restrições com elas relacionadas. Essas promoções estão, portanto, sujeitas às regras «normais» de não discriminação previstas no regulamento, caso a situação em causa se enquadre no seu âmbito de aplicação. Nesses casos, as promoções sazonais devem ser acessíveis aos consumidores/utilizadores finais de outros Estados-Membros de forma não discriminatória.

2.3.17. Os comerciantes podem fazer saldos, promoções ou outros tipos de campanhas de preços em apenas um dos seus sítios Web de comércio eletrónico?

O regulamento não afeta a liberdade de os comerciantes organizarem a sua política comercial como entenderem, desde que cumpram as regras de não discriminação nele estabelecidas. O regulamento também não impede a liberdade de os comerciantes oferecerem, numa base não discriminatória, condições diferentes, incluindo preços líquidos diferentes, em diferentes pontos de venda, como lojas e sítios Web, ou de fazerem ofertas específicas apenas para determinado território de um Estado-Membro. No entanto, nos termos do regulamento, estas ofertas devem ser acessíveis aos consumidores de outros Estados-Membros, numa base não discriminatória.

Nos termos do regulamento, os comerciantes são, portanto, livres de efetuar saldos, promoções ou outros tipos de campanhas de preços nos respetivos sítios Web de comércio eletrónico, desde que atuem de forma não discriminatória.

2.3.18. O presente regulamento harmoniza as taxas de IVA aplicáveis às vendas?

Não. O regulamento não prejudica as regras aplicáveis no domínio da fiscalidade. Isto significa que o IVA é cobrado no Estado-Membro em que os serviços são prestados ou os bens são entregues em conformidade com as regras do IVA. No que respeita aos preços, o conceito de «condições gerais de acesso» também só abrange expressamente os preços líquidos de venda. O ponto 4 contém mais informações sobre a evolução das regras do IVA no contexto do comércio eletrónico.

2.3.19. Os comerciantes têm de cumprir a legislação em matéria de fixação de preços para os livros em vigor no Estado-Membro do cliente?

As regras de não discriminação prevista no artigo 4.º não impedem os comerciantes de aplicar preços diferentes aos livros vendidos a clientes em determinados territórios, na medida em

que tal seja necessário por força da legislação dos Estados-Membros nos termos do direito da União.

Quando uma situação for abrangida pelo artigo 4.º e o comerciante estiver sujeito a legislação nacional deste tipo, não pode, portanto, invocar o referido artigo (o artigo 4.º) para alegar que essa legislação já não é aplicável. Por conseguinte, o comerciante continua vinculado por essa legislação, desde que a mesma esteja em conformidade com o direito da União.

Exemplo: Uma livraria que vende livros em França e na Bélgica está sujeita às respetivas legislações em matéria de fixação de preços para as vendas efetuadas na Bélgica e em França, respetivamente.

2.3.20. *O regulamento exige que as microempresas isentas de registo para efeitos de IVA no seu Estado-Membro se registem noutros Estados-Membros, por exemplo, no contexto da prestação de serviços por via eletrónica?*

O cumprimento das obrigações relativas ao IVA constitui uma questão que afeta especialmente as PME, sobretudo num contexto transfronteiriço. A importância de não aumentar os encargos das pequenas empresas encontra-se refletida no regulamento, que isenta especificamente das regras de não discriminação previstas no artigo 4.º os comerciantes abrangidos por um limiar nacional de isenção do IVA. Consequentemente, ao abrigo do artigo 4.º, n.º 1, alínea b), as PME isentas de IVA no Estado-Membro de origem não estão obrigadas a vender serviços prestados por via eletrónica no estrangeiro.

2.3.21. *Os comerciantes terão de cumprir a legislação de proteção dos consumidores em vigor noutros Estados-Membros?*

As normas relativas à legislação aplicável em matéria de proteção dos consumidores e à competência jurisdicional são regidas pelos Regulamentos Roma I e Bruxelas I. O Regulamento Bloqueio Geográfico não altera nem substitui estas normas. Assim sendo, a legislação aplicável em matéria de proteção dos consumidores e os órgãos jurisdicionais competentes devem ser determinados em conformidade com os Regulamentos Roma I e Bruxelas I. Esta decisão dependerá em grande medida da questão de saber se o comerciante dirige ou não as suas atividades para outro Estado-Membro. A este respeito, o Regulamento Bloqueio Geográfico esclarece que o simples cumprimento das normas nele estabelecidas não significa que o comerciante dirija as suas atividades para outro Estado-Membro. Para mais informações, consultar também o ponto 4.2.

2.3.22. *Os consumidores podem, com base no regulamento, exigir manuais de utilizador/instruções e outras informações sobre os produtos na sua língua, bem como acessórios adaptados ao seu mercado específico (por exemplo, fichas, adaptadores)?*

Não, o regulamento em si não obriga os comerciantes a adaptarem os seus bens às necessidades de outro mercado nacional, nem a fornecer manuais, instruções e outras informações sobre os produtos numa língua específica. No entanto, não impede os comerciantes de o fazerem, nem de prestarem assistência pós-venda.

O regulamento não afeta outras normas da União a que o comerciante possa estar sujeito e que possam conter requisitos pertinentes em matéria de proteção dos consumidores. Por

exemplo, a Diretiva Direitos dos Consumidores permite aos Estados-Membros manter ou introduzir requisitos linguísticos em matéria de informação contratual.

Em conformidade com as disposições pertinentes da União (nomeadamente o Regulamento Roma I sobre a lei aplicável às obrigações contratuais), os comerciantes estão sujeitos aos requisitos de proteção dos consumidores que possam ser aplicáveis no Estado-Membro dos consumidores em causa quando dirigem as suas atividades para esse Estado-Membro. A este respeito, o regulamento esclarece que não se pode considerar que um comerciante dirige as suas atividades para outro Estado-Membro pelo simples facto de prestar informações e assistência após a celebração de um contrato resultante do cumprimento do presente regulamento pelo comerciante.

2.3.23. De que modo afeta o regulamento os direitos dos consumidores de disporem de medidas de reparação caso os bens vendidos apresentem defeito?

O regulamento não afeta os direitos dos consumidores nesse tipo de casos. O regulamento pretende, fundamentalmente, garantir o acesso transfronteiriço a bens e serviços numa base não discriminatória nas situações abrangidas. Não contém normas relativas a medidas de reparação, por exemplo, no caso de os bens em questão virem posteriormente a revelar-se defeituosos. Para mais pormenores, consultar o ponto 4.

Tal como acima referido, isso não significa, contudo, que não possam existir outras regras do direito da União que se apliquem e concedam aos consumidores determinados direitos nesses casos. Ao abrigo da Diretiva Venda e Garantias dos Bens de Consumo³⁸, que o regulamento não afeta, o vendedor é responsável por qualquer falta de conformidade existente no momento da entrega dos bens e o consumidor tem direito a que a conformidade do bem seja reposta sem encargos, por meio de reparação ou de substituição, ou, se isso não for possível, a uma redução do preço ou à rescisão do contrato. A obrigação do vendedor de garantir a reparação ou substituição sem encargos inclui a obrigação de cobrir as despesas necessárias incorridas para repor o bem em conformidade, designadamente as despesas de transporte, de mão de obra e material. Os bens devem ser reparados ou substituídos dentro de um prazo razoável e sem grave inconveniente para o consumidor.

2.3.24. O regulamento confere aos clientes o direito de obter serviços pós-venda no Estado-Membro em que residem?

Não, o regulamento não confere qualquer direito desse tipo. Como explicado acima, o regulamento trata de outras questões, em particular as relacionadas com o acesso. A proibição de discriminação prevista no regulamento não deve, portanto, ser entendida como afetando a aplicação de qualquer limitação territorial ou de outra natureza relativamente à assistência pós-venda, a serviços pós-venda e a garantias comerciais oferecidas voluntariamente pelo comerciante ao cliente. Estas questões relativas à proteção dos consumidores são reguladas por outros atos do direito da União, como a Diretiva Venda e Garantias dos Bens de Consumo. Tal como acima se refere (pergunta 2.3.23), a aplicação do regulamento não afeta esta diretiva.

³⁸ Diretiva 1999/44/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de maio de 1999, relativa a certos aspetos da venda de bens de consumo e das garantias a ela relativas.

A este respeito, o regulamento esclarece que não se pode considerar que um comerciante dirige as suas atividades para outro Estado-Membro pelo simples facto de prestar informações e assistência após a celebração de um contrato resultante do cumprimento do presente regulamento pelo comerciante.

2.4. Não discriminação por razões relacionadas com o pagamento (artigo 5.º)

2.4.1. Os comerciantes são obrigados a aceitar qualquer tipo de meio de pagamento?

Não. Os comerciantes são, em princípio, livres de decidir os meios de pagamento que pretendem aceitar. O artigo 5.º do regulamento aplica-se às operações de pagamento efetuadas através de uma transação eletrónica mediante transferência bancária, através de débito direto ou através de um instrumento de pagamento baseado em cartões da mesma marca e da mesma categoria, em que os requisitos de autenticação sejam cumpridos e as operações de pagamento sejam efetuadas numa moeda aceite pelo comerciante. No entanto, uma vez realizada esta escolha, os comerciantes não deverão discriminar clientes na União recusando transações ou aplicando condições de pagamento por razões relacionadas com a nacionalidade, com o local de residência ou com o local de estabelecimento do cliente, com a localização da conta de pagamento, com o local de estabelecimento do prestador de serviços de pagamento ou com o local de emissão do instrumento de pagamento.

2.4.2. Os comerciantes podem oferecer diferentes meios de pagamento em diferentes lojas em linha? Por exemplo, um comerciante pode aceitar cartões de crédito e débito na sua loja em linha italiana, mas apenas cartões de crédito na sua loja em linha belga?

Os comerciantes são, em princípio, livres de decidir em que condições oferecem bens ou serviços, incluindo os meios de pagamento que aceitam no seu sítio Web, podendo, portanto, decidir oferecer condições diferentes em vários dos seus sítios. No entanto, se aceitarem um meio de pagamento específico num sítio Web específico, também deverão aceitar esse meio de pagamento por parte de consumidores não residentes ou não estabelecidos no Estado-Membro ao qual se dirige o sítio Web específico.

2.4.3. A regra de não discriminação por razões relacionadas com o pagamento cobre os pagamentos efetuados mediante apresentação de fatura?

Sim, na medida em que o meio de pagamento aceite para liquidar a fatura esteja abrangido pelo âmbito de aplicação do artigo 5.º do regulamento, nomeadamente que o pagamento seja efetuado através de uma transferência a crédito, de um débito direto ou de um instrumento de pagamento baseado em cartões. No entanto, tal não afeta as limitações na entrega (por exemplo, no caso de a fatura ser paga diretamente ao transportador) ou a possibilidade de suspender a entrega dos bens ou a prestação do serviço até que o comerciante receba uma confirmação de que a operação de pagamento foi devidamente iniciada (ver a pergunta 2.4.7).

Exemplo: Um comerciante de dispositivos eletrónicos oferece a possibilidade de pagamento mediante apresentação de fatura, por transferência a crédito ou por débito direto, e só faz entregas na Áustria e na Alemanha. O comerciante não pode recusar o pagamento da fatura efetuado a partir de uma conta bancária francesa ou por um residente francês. No entanto, o comerciante não é obrigado a entregar o dispositivo (e, conseqüentemente, a aceitar a

liquidação da fatura no momento da entrega) em França, se essa opção não estiver prevista nas suas condições gerais.

2.4.4. Os comerciantes terão de aceitar todos os cartões de débito nacionais de outros países da UE?

Não. O regulamento especifica que os comerciantes não podem discriminar com base, por exemplo, no Estado-Membro em que um cartão de crédito ou débito é emitido, mas apenas face a uma marca e uma categoria de pagamento específicas que aceitam como meio de pagamento.

Na prática, isto significa que um comerciante, se aceitar cartões de débito de uma determinada marca, não é obrigado a aceitar cartões de crédito da mesma marca ou cartões de débito de outras marcas. Significa também que o comerciante não tem de aceitar cartões de crédito comerciais de uma determinada marca quando só aceita cartões de crédito de consumidor dessa marca. No entanto, significa que um comerciante que aceita cartões de crédito de uma determinada marca emitida num Estado-Membro tem de aceitar o mesmo tipo de cartão de crédito da mesma marca emitido noutra Estado-Membro.

Exemplo: Um comerciante romeno costumava aceitar cartões de débito de uma determinada marca apenas se fossem emitidos na Roménia e recusava pagamentos efetuados com um cartão de débito da mesma marca emitido noutra Estado-Membro. A partir de agora, esta prática é proibida pelo Regulamento Bloqueio Geográfico. No entanto, se a política do comerciante, em geral, for a de não aceitar cartões de crédito dessa marca, independentemente do país em que sejam emitidos, essa política pode ser mantida.

2.4.5. Os comerciantes que oferecem aos clientes as suas próprias facilidades de crédito (em lugar dos cartões de crédito oferecidos por terceiros), para que possam comprar produtos no seu sítio Web, têm de oferecer estas facilidades a clientes de todos os Estados-Membros?

O artigo 5.º do Regulamento Bloqueio Geográfico aplica-se a transações efetuadas através de uma transferência a crédito, de débito direto ou de um instrumento de pagamento baseado em cartões. Por outras palavras, o artigo 5.º trata de questões relacionadas com o pagamento e não com o crédito. A prestação de crédito constitui um serviço financeiro, e os serviços financeiros (tal como todos os outros serviços excluídos da Diretiva Serviços) estão excluídos do âmbito de aplicação do Regulamento Bloqueio Geográfico pelo artigo 1.º, n.º 3. Além disso, o considerando 8 do regulamento esclarece que o acesso aos serviços financeiros de retalho deve ser excluído do seu âmbito de aplicação. Consequentemente, um comerciante não é obrigado a oferecer facilidades de crédito a clientes de todos os Estados-Membros.

2.4.6. Os comerciantes são obrigados a celebrar contratos com prestadores de serviços de iniciação de pagamentos que cubram todos os bancos na Europa?

Não. Um comerciante que aceite serviços de iniciação de pagamentos na aceção da Diretiva Serviços de Pagamento 2³⁹ não é obrigado a aceitar um pagamento que implique a celebração de um novo contrato ou a alteração de um contrato com um prestador de serviços de iniciação de pagamentos, ou seja, um prestador que permita iniciar uma ordem de pagamento a pedido do utilizador do serviço de pagamento relativamente a uma conta de pagamento detida junto de outro prestador de serviços de pagamento.

2.4.7. Os comerciantes têm o direito de reter os bens ou serviços fornecidos a clientes de outro Estado-Membro até à conclusão do pagamento?

Sim. O regulamento especifica que a proibição de discriminação por razões relacionadas com o pagamento não impede o comerciante de o fazer, mas apenas quando tal se justifique por razões objetivas, ou seja, em situações em que o comerciante não disponha de outros meios para reduzir o risco de incumprimento por parte dos clientes.

Exemplo: Um comerciante verifica regularmente a capacidade creditícia dos seus clientes através de sistemas de avaliação de crédito. Um cliente, por exemplo em razão do seu local de residência, não está incluído nesses sistemas; neste caso, o comerciante pode reter o bem e aguardar a confirmação da transferência a crédito do seu banco ou, em caso de débito direto, pedir o pagamento antecipado com transferência a crédito antes de os bens serem despachados.

2.4.8. O regulamento abrange pagamentos em numerário?

Não, a regra de não discriminação por razões relacionadas com o pagamento não abrange os pagamentos em numerário.

2.4.9. O regulamento harmoniza as taxas cobradas pela utilização de cartões de crédito?

Não, o Regulamento Bloqueio Geográfico não harmoniza essas taxas. Prevê uma regra de não discriminação, especificando ao mesmo tempo que, em certos casos, o comerciante pode cobrar encargos pela utilização de instrumentos de pagamento baseados em cartões para os quais não estejam reguladas as taxas de intercâmbio. No entanto, esses encargos não podem exceder os custos diretos suportados pelos comerciantes pela utilização do instrumento de pagamento.

³⁹ Diretiva (UE) 2015/2366 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2015, relativa aos serviços de pagamento no mercado interno, que altera as Diretivas 2002/65/CE, 2009/110/CE e 2013/36/UE e o Regulamento (UE) n.º 1093/2010, e que revoga a Diretiva 2007/64/CE.

2.5. Acordos sobre vendas passivas (artigo 6.º)

2.5.1. Os comerciantes poderão tratar os clientes de outros Estados-Membros de forma diferente, por exemplo, recusando o acesso aos seus bens ou serviços se tal for exigido por acordos contratuais com os fornecedores?

Um fornecedor não pode proibir contratualmente um comerciante de responder a pedidos não solicitados de clientes, o que significa que não pode proibir as chamadas «vendas passivas» nas situações específicas abrangidas pelo regulamento. Os requisitos contratuais desse tipo são automaticamente nulos, desde que estejam abrangidos pelo regulamento. Na prática, isso significa que os comerciantes devem ser livres de satisfazer os pedidos de todos os clientes, independentemente da sua nacionalidade ou do seu local de residência.

Exemplo: Um comerciante espanhol não pode ser impedido pelo seu fornecedor francês de satisfazer os pedidos de clientes franceses que tenham encontrado o sítio Web espanhol do comerciante através de uma pesquisa na Internet e desejem efetuar uma compra através desse sítio.

Por outro lado, o Regulamento Bloqueio Geográfico não afeta os acordos que restringem as vendas ativas na aceção do Regulamento de Isenção por Categoria Vertical⁴⁰. Entende-se por «vendas ativas» a abordagem ativa de clientes individuais através de, por exemplo, publicidade por correio, ou visitas; ou a abordagem ativa de um grupo de clientes específico ou de clientes num território específico através de publicidade nos meios de comunicação, na Internet ou outras promoções especificamente destinadas a esse grupo de clientes ou orientadas para clientes nesse território⁴¹. No entanto, tal restrição pode ser ilegal ao abrigo das regras de concorrência da União⁴².

2.5.2. Os fornecedores podem proibir os comerciantes de fazer publicidade fora do território que lhes está atribuído?

A restrição das chamadas «vendas ativas», ou seja, da abordagem ativa de clientes individuais (ver a pergunta 2.5.1.), não é afetada pelo regulamento.

Essas vendas ativas podem, em circunstâncias específicas, ser restringidas no caso dos denominados acordos de distribuição exclusiva, ao abrigo das regras de concorrência (nomeadamente, o Regulamento de Isenção por Categoria Vertical⁴³).

⁴⁰ Regulamento (UE) n.º 330/2010 da Comissão, de 20 de abril de 2010, relativo à aplicação do artigo 101.º, n.º 3, do Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia a determinadas categorias de acordos verticais e práticas concertadas.

⁴¹ Ver o ponto 51 das Orientações relativas às restrições verticais, 2010/C 130/01.

⁴² Além do artigo 101.º do Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia, ver também o Regulamento de Isenção por Categoria Vertical e as correspondentes Orientações relativas às restrições verticais.

⁴³ Ver, nomeadamente, o Regulamento de Isenção por Categoria Vertical e as correspondentes Orientações relativas às restrições verticais, disponíveis em <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=CELEX%3A52010XC0519%2804%29>.

2.5.3. *Os fornecedores podem proibir os comerciantes de entregar produtos fora do território que lhes está atribuído?*

Uma vez que esta forma de proibição não constitui uma restrição das vendas passivas nos termos do artigo 6.º, n.º 2, do regulamento, a legalidade de restrições desse tipo deve ser determinada no âmbito das regras da concorrência e não do regulamento.

2.5.4. *Os fornecedores podem obrigar os comerciantes a proibir os clientes não residentes ou não estabelecidos no território destes últimos de ter acesso ao seu sítio Web?*

Os comerciantes não podem agir contrariamente ao disposto no regulamento pelo facto de os seus contratos de fornecimento exigirem que o façam. Os requisitos contratuais desse tipo são automaticamente nulos ao abrigo do Regulamento Bloqueio Geográfico.

2.5.5. *A partir de 23 de março de 2020, o artigo 6.º é aplicável aos acordos celebrados antes de 2 de março de 2018 que respeitem as normas pertinentes do direito da União e nacional em matéria de concorrência. No entanto, se um acordo não estiver em conformidade com as regras da concorrência, serão aplicáveis o direito da concorrência e o Regulamento Bloqueio Geográfico, ou um prevalecerá sobre o outro?*

A aplicação diferida do artigo 6.º garante que as empresas dispõem de tempo suficiente para adaptar os seus acordos de distribuição. Se a questão da legalidade da restrição de vendas passivas surgir no âmbito da queixa de um consumidor nos termos do regulamento, o organismo designado responsável pela execução do regulamento avaliará a legalidade de tal restrição em conformidade com o direito da concorrência e no âmbito da aplicação do regulamento.

Tal como antes, a legalidade das restrições de vendas passivas também pode ser investigada por uma autoridade de concorrência ao abrigo das regras de concorrência ou avaliada no âmbito de um processo judicial. Na prática, as regras de concorrência e de proteção dos consumidores são, muitas vezes, aplicadas pelas mesmas autoridades nacionais, segundo procedimentos diferentes.

3. Aplicação, pelos Estados-Membros, do Regulamento Bloqueio Geográfico

Este ponto visa principalmente esclarecer questões relacionadas com a aplicação do regulamento e dirige-se tanto às autoridades dos Estados-Membros como aos comerciantes e consumidores.

3.1. *Como serão aplicadas as regras do regulamento?*

Nos termos do artigo 7.º do Regulamento Bloqueio Geográfico, os Estados-Membros devem designar um ou mais organismos responsáveis pela sua execução adequada e efetiva e fazê-lo a tempo do início da aplicação do regulamento (ou seja, 3 de dezembro de 2018).

Uma execução adequada e efetiva poderá implicar várias etapas, nomeadamente a designação dos organismos referidos no artigo 7.º, n.º 1, e o estabelecimento das regras relativas às medidas aplicáveis às infrações, em particular sanções, em conformidade com o artigo 7.º,

n.º 2. Em relação a estas últimas, o regulamento exige que as medidas sejam não só efetivas, mas também proporcionadas e dissuasivas. Este último requisito, em especial, indica que os Estados-Membros devem, sempre que possível e adequado, procurar impedir as infrações. O que é possível e adequado terá de ser determinado fundamentalmente à luz das circunstâncias do caso em apreço (infrações individuais ou em massa, sítios Web, vendas, transações «empresa ao consumidor» ou «empresa a empresa», inclusão ou não na Rede de Cooperação no Domínio da Defesa do Consumidor, etc.), em conformidade com as regras pormenorizadas do Estado-Membro em causa.

A este respeito, o considerando 35 do regulamento esclarece que qualquer autoridade deve dispor do poder necessário para ordenar que o comerciante cumpra o presente regulamento. O regulamento em si não contém regras específicas sobre os poderes ou recursos que devem ser disponibilizados (injunções administrativas ou judiciais, indemnizações, sanções penais ou administrativas, montantes fixos). Estas regras estão sujeitas às legislações nacionais dos Estados-Membros. Por outro lado, se a matéria for abrangida pelo âmbito de aplicação do Regulamento CDC, o presente regulamento estabelece poderes mínimos da autoridade nacional competente como o poder de ordenar a cessação da infração. Ao abrigo do novo Regulamento CDC, que será aplicável a partir de 17 de janeiro de 2020, as autoridades nacionais disporão de poderes mínimos adicionais nos processos transfronteiriços, como o poder de impor sanções.

O Regulamento Bloqueio Geográfico está também incluído na lista de atos abrangidos pela Diretiva Ações Inibitórias⁴⁴, que ajuda as entidades qualificadas a intentar ações inibitórias em nome dos consumidores afetados para os casos em que os interesses coletivos dos consumidores possam ser prejudicados. Está ainda incluído na proposta de diretiva relativa a ações coletivas para proteger os interesses coletivos dos consumidores⁴⁵, que altera e revoga a Diretiva Ações Inibitórias e ajudaria essas entidades qualificadas a intentar ações inibitórias e de reparação.

Além disso, no que se refere às relações entre comerciantes e consumidores, essa aplicação é facilitada pela inclusão do regulamento no anexo do Regulamento Cooperação no domínio da Defesa do Consumidor⁴⁶, que confere às autoridades competentes dos Estados-Membros os poderes e instrumentos que lhes permitem garantir uma aplicação adequada da legislação da União em matéria de proteção dos consumidores. O quadro de aplicação do Regulamento CDC abrange as infrações ocorridas e as que ocorrem atualmente ou podem vir a ocorrer, prejudicando assim os interesses coletivos dos consumidores.

⁴⁴ O artigo 10.º do Regulamento Bloqueio Geográfico alterou o anexo I da Diretiva 2009/22/CE.

⁴⁵ Proposta de diretiva do Parlamento Europeu e do Conselho relativa a ações coletivas para proteger os interesses coletivos dos consumidores e que revoga a Diretiva 2009/22/CE, COM/2018/0184 final, ponto 58 do anexo I.

⁴⁶ O atual Regulamento (CE) n.º 2006/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de outubro de 2004, relativo à cooperação entre as autoridades nacionais responsáveis pela aplicação da legislação de defesa do consumidor («regulamento relativo à cooperação no domínio da defesa do consumidor») (Regulamento CDC), revisto e substituído a partir de 17 de janeiro de 2020 pelo Regulamento (UE) 2017/2394 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 12 de dezembro de 2017, relativo à cooperação entre as autoridades nacionais responsáveis pela aplicação da legislação de proteção dos consumidores e que revoga o Regulamento (CE) n.º 2006/2004.

3.2. De acordo com o presente regulamento, que tribunais são competentes em caso de litígio?

O regulamento não contém regras em matéria de competência internacional. Esta matéria é regida pelo Regulamento Bruxelas I, nos termos do qual, no que se refere a um contrato celebrado entre um consumidor e uma pessoa que exerça atividades profissionais no Estado-Membro do consumidor ou que dirija essas atividades para esse Estado-Membro, o consumidor pode intentar uma ação contra o comerciante nos tribunais do Estado-Membro em que o consumidor tenha o seu domicílio, ao passo que uma ação contra o consumidor só pode ser intentada nesses tribunais. Se o comerciante não exercer atividades profissionais no Estado-Membro do consumidor ou não dirigir as suas atividades para esse Estado-Membro, e um consumidor iniciar uma compra, aplicam-se as regras gerais do Regulamento Bruxelas I; isto significa que cada parte pode demandar a contraparte no Estado-Membro do domicílio da outra parte ou, em matéria contratual, nos tribunais do local onde a obrigação contratual em causa é executada (na venda de bens, o local onde estes foram ou deveriam ter sido entregues).

3.3. Numa situação transfronteiriça, em que base se decide qual o Estado-Membro responsável pela aplicação? Depende do local de estabelecimento do comerciante ou da localização do cliente?

O Regulamento Bloqueio Geográfico não aborda explicitamente a questão de saber qual é o Estado-Membro responsável por uma violação transfronteiriça do regulamento.

No entanto, além dos requisitos decorrentes do princípio da cooperação leal (artigo 4.º, n.º 3, do TUE), o capítulo VI da Diretiva Serviços contém certas obrigações gerais de cooperação⁴⁷. Além disso, a legislação relativa à cooperação no domínio da defesa do consumidor (CDC)⁴⁸ prevê regras específicas de aplicação da legislação pelas autoridades dos Estados-Membros nos casos de infrações transfronteiriças quando estejam envolvidas infrações intra-União que prejudiquem os interesses coletivos dos consumidores residentes num Estado-Membro que não seja aquele em que a ação ou omissão tenha sido cometida ou em que o fornecedor se encontre estabelecido, ou em caso de infrações generalizadas.

Por exemplo, um consumidor que esteja estabelecido num Estado-Membro diferente daquele em que o comerciante está estabelecido pode recorrer à sua própria autoridade, a qual poderá procurar ajuda das suas contrapartes no outro Estado-Membro em causa. Neste contexto, as autoridades nacionais podem cooperar tanto na investigação de um caso (por exemplo, identificação do comerciante) como na aplicação de uma medida (por exemplo, imposição de multas, restrição do acesso a sítios Web, etc.).

⁴⁷ Essa legislação prevê, nomeadamente, a obrigação básica dos Estados-Membros de supervisionar os fornecedores neles estabelecidos e de efetuar quaisquer verificações, inspeções e inquéritos solicitados por outro Estado-Membro, bem como de designar pontos de ligação para simplificar a cooperação administrativa.

⁴⁸ O atual Regulamento (CE) n.º 2006/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de outubro de 2004, relativo à cooperação entre as autoridades nacionais responsáveis pela aplicação da legislação de defesa do consumidor («regulamento relativo à cooperação no domínio da defesa do consumidor») (Regulamento CDC), revisto e substituído a partir de 17 de janeiro de 2020 pelo Regulamento (UE) 2017/2394 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 12 de dezembro de 2017, relativo à cooperação entre as autoridades nacionais responsáveis pela aplicação da legislação de proteção dos consumidores e que revoga o Regulamento (CE) n.º 2006/2004.

3.4. *Como devem estas regras ser aplicadas em relação aos comerciantes estabelecidos em países não pertencentes à UE?*

O regulamento não contém quaisquer regras específicas de aplicação no que respeita aos comerciantes estabelecidos em países não pertencentes à UE. Dependendo das circunstâncias do caso, como a existência de acordos internacionais com os países terceiros em causa ou a presença de ativos ou representantes do comerciante na UE, a autoridade de execução competente no Estado-Membro (ou Estados-Membros) em que ocorre a violação pode tomar medidas para garantir o cumprimento das disposições do regulamento por parte dos comerciantes estabelecidos em países não pertencentes à UE. Do mesmo modo, os consumidores ou as empresas afetados por um incumprimento podem procurar fazer valer os seus direitos ao abrigo do regulamento também em relação a esses comerciantes de países não pertencentes à UE perante os tribunais competentes (ver também o ponto 4.2). No que respeita aos contratos celebrados com os consumidores, as regras protetoras previstas no Regulamento Bruxelas I, que permitem aos consumidores intentar uma ação contra os comerciantes no Estado-Membro em que o consumidor se encontra domiciliado, podem aplicar-se independentemente do domicílio do comerciante, ou seja, também em relação aos comerciantes domiciliados em países não pertencentes à UE.

3.5. *Os clientes terão direito a transmitir as infrações a um organismo de execução?*

Os clientes terão direito a transmitir as alegadas infrações ao regulamento aos organismos de execução designados pelos Estados-Membros, quando as regras aplicáveis ao funcionamento desses organismos o prevejam.

3.6. *Não existe o risco de um comerciante ser punido duas vezes pela mesma violação? Como reduzir este risco?*

Além das obrigações gerais dos Estados-Membros decorrentes do princípio da cooperação leal e das obrigações de cooperação enunciadas no capítulo VI da Diretiva Serviços, nos casos em que estão em causa as relações entre empresas e consumidores, o Regulamento Cooperação no domínio da Defesa do Consumidor (CDC), que foi alterado em conformidade (Regulamento (UE) 2017/2394) para se aplicar ao Regulamento Bloqueio Geográfico, contém uma extensa lista de medidas destinada às autoridades responsáveis pela cooperação no domínio da defesa do consumidor, para lhes permitir prevenir e combater as infrações ao nível da UE (infrações intra-União, infrações generalizadas e infrações generalizadas ao nível da União), incluindo as infrações ao Regulamento Bloqueio Geográfico. Estas medidas incluem mecanismos de cooperação em matéria de assistência mútua (pedidos de investigação ou de execução), ações coordenadas em caso de infração generalizada ou infração generalizada ao nível da União e um mecanismo de alerta e vigilância ao nível da União. A coordenação eficaz entre as autoridades da rede CDC deverá impedir que os comerciantes sejam punidos duas vezes pela mesma ação.

3.7. *Os tribunais poderiam ser designados como organismos de execução?*

O regulamento esclarece que os organismos de execução podem incluir tribunais ou autoridades administrativas. Do ponto de vista do regulamento, o importante é que a designação e os poderes dos organismos designados permitam garantir uma execução adequada e eficaz.

3.8. *Quais são as sanções ou penalizações em que os comerciantes incorrem caso não cumpram o regulamento?*

Cabe a cada Estado-Membro garantir a aplicação de medidas efetivas, proporcionadas e dissuasivas contra os comerciantes que não cumpram o regulamento. Os Estados-Membros devem comunicar as suas medidas à Comissão, que as deve disponibilizar ao público no seu sítio Web.

3.9. *Como podem os Estados-Membros comunicar as medidas à Comissão nos termos do artigo 7.º, n.º 3?*

Quanto à obrigação de notificação prevista artigo 7.º, n.º 3, do regulamento, os Estados-Membros são, em princípio, livres de escolher a forma de comunicação à Comissão das medidas necessárias. Uma possibilidade seria os Estados-Membros utilizarem o mesmo sistema de notificação previsto no Regulamento Cooperação no domínio da Defesa do Consumidor, ou seja, uma notificação dirigida à Comissão através das representações permanentes de cada Estado-Membro.

3.10. *São necessárias sanções específicas em caso de não cumprimento no disposto no artigo 6.º do presente regulamento?*

Não é necessário prever qualquer sanção específica em caso de não aplicação do artigo 6.º. A sanção prevista no artigo 6.º é a nulidade automática das disposições pertinentes constantes dos acordos que infrinjam o artigo 6.º, as quais não podem, portanto, ser aplicadas.

3.11. *Existe alguma assistência aos consumidores em caso de litígio com os comerciantes?*

Sim. Nos termos do artigo 8.º do regulamento, cada Estado-Membro deve designar um ou vários organismos responsáveis por prestar assistência aos consumidores em caso de litígio com um comerciante decorrente da aplicação do regulamento. Essa assistência poderia consistir em explicar os direitos dos consumidores, ajudando-os a resolver um litígio com um comerciante estabelecido noutra Estado-Membro, ou em indicar-lhes quem devem contactar ou o que devem fazer se o próprio organismo de defesa dos consumidores não puder ajudar.

3.12. *Em que consiste a assistência prática aos consumidores prevista no artigo 8.º?*

O regulamento não define os potenciais elementos que a assistência prática prevista no artigo 8.º deve comportar. No entanto, o artigo 8.º inspira-se na assistência existente prevista no artigo 21.º da Diretiva 2000/123/CE. Nos termos deste artigo, a assistência aos destinatários dos serviços inclui i) o fornecimento de informações sobre as regras aplicáveis; ii) o fornecimento de informações sobre as vias de recurso disponíveis; e iii) a assistência mútua com outros organismos de outros Estados-Membros, a fim de fornecer as informações supramencionadas.

3.13. *Pode a assistência aos organismos de defesa dos consumidores designados por cada Estado-Membro prestar assistência aos «clientes», tal como definidos no artigo 2.º, n.º 13?*

O artigo 8.º do regulamento intitula-se «Assistência aos consumidores». Isto significa que os Estados-Membros estão obrigados a designar um organismo responsável pela prestação de assistência aos consumidores. No entanto, tal não impede que os Estados-Membros também prestem essa assistência às empresas que atuem como «clientes» na aceção do regulamento.

3.14. *Quando é que as novas regras entram em vigor e a partir de que data serão aplicadas?*

O regulamento entrou em vigor no vigésimo dia seguinte ao da sua publicação no Jornal Oficial da UE, ou seja, em 22 de março de 2018. Será aplicável a partir de 3 de dezembro de 2018 (9 meses após a data da sua publicação).

No entanto, o artigo 6.º do regulamento, relativo aos acordos sobre vendas passivas, é aplicável a partir de 23 de março de 2020 (24 meses após a data de entrada em vigor), no que respeita às disposições relativas aos acordos celebrados antes de 2 de março de 2018 e que respeitem as regras pertinentes do direito da União e nacional em matéria de concorrência.

4. Para além do Regulamento Bloqueio Geográfico – quadro para o comércio eletrónico

O Regulamento Bloqueio Geográfico e o âmbito das proibições de discriminação diretamente aplicáveis nele contidas têm em conta os atos jurídicos da União em vários outros domínios, atos esses que podem ser relevantes para o comércio eletrónico. Este ponto contém informações adicionais sobre questões que, embora não reguladas pelo Regulamento Bloqueio Geográfico, estão estreitamente ligadas à sua aplicação.

4.1. Entrega transfronteiriça

Tal como mencionado acima (pergunta 2.3.1), o Regulamento Bloqueio Geográfico, em si, não impõe aos comerciantes qualquer obrigação de entrega transfronteiriça de bens. A decisão de oferecer aos clientes a entrega transfronteiriça em alguns ou em todos os Estados-Membros continua, em princípio, a ser uma opção de livre comercialização do comerciante, que, no entanto, deve ser claramente explicada nos termos e condições aplicáveis à compra em causa.

4.1.1. Disponibilidade e preço

Muitos prestadores de serviços de entrega de encomendas oferecem atualmente serviços transfronteiriços de entrega a retalhistas em linha, empresas e particulares, e alguns oferecem também soluções específicas de devolução. Como exemplos de prestadores de serviços transfronteiriços de entrega de encomendas podem citar-se os operadores postais nacionais (prestadores de serviço universal), os prestadores de serviços de correio expresso, os integradores, os consolidadores internacionais, os intermediários (como corretores e plataformas de gestão de entrega), bem como alguns retalhistas em linha e plataformas que oferecem os seus próprios serviços de entrega.

Além disso, a Comissão lançou nos últimos anos uma série de iniciativas destinadas a melhorar a disponibilidade, a qualidade e a acessibilidade de preços dos serviços transfronteiriços de entrega na Europa. Entre elas, inclui-se o Regulamento (UE) 2018/644, relativo aos serviços transfronteiriços de entrega de encomendas, que visa tornar mais transparentes os preços pagos pelos retalhistas em linha e pelos consumidores por serviços básicos como, por exemplo, os serviços de acompanhamento e localização de encomendas.

Com base neste regulamento, a partir de 2019, a Comissão publicará num sítio Web certas tarifas aplicáveis aos serviços de entrega de encomendas, para que os consumidores e os retalhistas em linha possam facilmente comparar as tarifas nacionais e transfronteiriças entre Estados-Membros e entre prestadores. O sítio Web destacará as tarifas mais elevadas para incentivar os consumidores e pequenos retalhistas em linha a procurar uma melhor oferta e as autoridades reguladoras nacionais serão chamadas a avaliar certas tarifas que se afigurem excessivamente elevadas. Será também reforçada a supervisão regulamentar do crescente número de prestadores de serviços de entrega de encomendas. Além disso, a Comissão apoiou igualmente a criação de um sítio Web de informação para os retalhistas em linha através do seu programa COSME⁴⁹, e o Comité Europeu de Normalização desenvolveu um rótulo que pode ser utilizado por todos os prestadores de serviços de entrega de encomendas e está a trabalhar numa forma de medir o tempo de trânsito das encomendas transfronteiriças. Por último, as associações europeias de retalhistas em linha desenvolveram marcas de confiança, de modo a dar mais confiança aos consumidores nas compras transfronteiriças.

O desenvolvimento dos serviços transfronteiriços de entrega de encomendas no contexto do comércio eletrónico é objeto de um estudo que está a ser realizado em nome dos serviços da Comissão e que inclui inquéritos exaustivos a retalhistas em linha e consumidores em toda a UE. No âmbito do relatório de avaliação da aplicação do regulamento relativo aos serviços transfronteiriços de entrega de encomendas, proceder-se-á a uma revisão da iniciativa para a conclusão do mercado único dos serviços de entrega de encomendas em 2020, nomeadamente no que se refere à defesa dos consumidores e ao desenvolvimento de normas.

4.1.2. Entrega transfronteiriça organizada pelo cliente

Quando a entrega transfronteiriça não é garantida pelo comerciante, podem ser os próprios clientes a organizá-la. A este respeito, já existem no setor da entrega de encomendas alguns modelos de negócio que preveem a recolha e a entrega noutros Estados-Membros. Por exemplo, os operadores de correio rápido e expresso podem recolher um item diretamente junto do remetente/comerciante, em vez de ser este último a depositar um item numa estação de correios ou outra instalação. Os serviços de trânsito de frete também poderão eventualmente evoluir de modo a satisfazer a procura desses serviços por parte dos consumidores.

No entanto, o transporte, por si só, não pode ser considerado um serviço postal. Além disso, embora possam ser considerados serviços postais⁵⁰, os serviços de valor acrescentado são, na realidade, intrinsecamente diferentes dos serviços postais universais, pelo que não estão

⁴⁹ <http://deliverineurope.eu/>

⁵⁰ Os serviços de trânsito de frete só podem ser considerados serviços postais se, além da prestação de serviços de transporte de envios postais, prestarem pelo menos um dos outros serviços previstos no artigo 2.º, n.º 1, da Diretiva Serviços Postais (ver o Processo C-259/16, ponto 34).

sujeitos às obrigações inerentes aos serviços abrangidos pelas obrigações de serviço universal (por exemplo, a acessibilidade dos preços) em conformidade com a Diretiva 97/67/CE (com a redação que lhe foi dada pelas Diretivas 2002/39/CE e 2008/6/CE).

Quando os clientes pretendam fazer compras transfronteiriças de bens e recorram a serviços de entrega ou de trânsito de frete prestados por terceiros nos seus Estados-Membros, os comerciantes e os clientes poderão ter de tomar em consideração os seguintes elementos, tendo em conta o atual quadro regulamentar da UE:

- *Transferência do risco:* no que se refere à transferência do risco na entrega dos bens vendidos ao abrigo do Regulamento Bloqueio Geográfico, o artigo 20.º da Diretiva Direitos dos Consumidores dispõe que o consumidor suporta o risco de perda ou dano dos bens logo no momento da entrega ao transportador, se este tiver sido encarregado pelo consumidor de transportar os bens e se essa opção não tiver sido proposta pelo comerciante.
- *Prazo do direito de retratação:* o artigo 9.º da Diretiva Direitos dos Consumidores estabelece o prazo para o exercício do direito de retratação, ou seja, o prazo de retratação expira 14 dias a contar da data em que o consumidor ou um terceiro, indicado pelo consumidor, com exceção do transportador, adquira a posse física dos bens. Por conseguinte, a entrega dos bens ao transportador, mesmo quando encomendados pelo consumidor no âmbito de uma venda ao abrigo do Regulamento Bloqueio Geográfico, não determina ainda o início do prazo de 14 dias para o direito de retratação.
- *Implicações para as obrigações em matéria de IVA de um fornecedor/comerciante que realize vendas transfronteiras de bens:* ver ponto *infra* sobre as regras do IVA.

4.1.3. Entrega transfronteiriça de bens e regras do IVA

Do ponto de vista do IVA⁵¹, a prestação de serviços de entrega transfronteiriça para a venda de bens pode ainda, em certos casos, impor a obrigação de registo para efeitos de IVA no Estado-Membro de entrega, a fim de cumprir as regras do IVA em vigor nesse país.

As vendas transfronteiras de bens aos consumidores são normalmente tributadas no Estado-Membro onde se encontra o consumidor final. Isto implica que o fornecedor que transporta os bens deve registar-se para efeitos de IVA no país de chegada do transporte dos bens para o consumidor final, se o limiar de vendas à distância de bens for excedido no Estado-Membro do consumidor final⁵².

A partir de 1 de janeiro de 2021, os atuais limiares de vendas à distância por Estado-Membro da União serão abolidos. Será introduzido um limiar de 10 000 EUR ao nível da UE que será aplicado às vendas à distância intra-UE de bens e serviços de telecomunicações, de radiodifusão e televisão e serviços prestados por via eletrónica.

Na importação de bens de um país terceiro para a UE, aplica-se uma isenção de IVA se o valor for inferior a 22 EUR. A partir de 2021 esta isenção será abolida, passando todas as

⁵¹ Para obter uma lista completa dos direitos e obrigações relacionados com o tratamento do IVA, os fornecedores/comerciantes devem consultar as regras e regulamentações aplicáveis; ver também https://ec.europa.eu/taxation_customs/business/vat_en.

⁵² Este limiar é de 100 000 EUR ou 35 000 EUR, dependendo da escolha feita pelo Estado-Membro de chegada do transporte.

importações a estar sujeitas a IVA. Esta medida eliminará a desvantagem competitiva que existe atualmente para os fornecedores estabelecidos na UE.

Por fim, o minibalcão único do IVA (MOSS - *Mini-one-stop-shop*), atualmente disponível apenas para os serviços de telecomunicações, de radiodifusão e televisão e para os serviços prestados por via eletrónica (ver também o ponto 4.3) será alargado a partir de 1 de janeiro de 2021, passando a balcão único do IVA (VAT OSS). Estará, assim, também disponível para os operadores que forneçam bens e serviços transfronteiriços para além dos serviços de telecomunicações, de radiodifusão e televisão e serviços prestados por via eletrónica aos consumidores finais da UE, bem como para a importação de remessas de valor reduzido enviadas de países terceiros para consumidores na UE. Neste último caso, o IVA poderá ser pago antecipadamente aquando da compra em linha e declarado e pago mensalmente por um fornecedor ou um intermediário estabelecido na UE, se esse fornecedor/intermediário optar por utilizar o balcão único do IVA. Nestas situações, a importação dos bens estará isenta de IVA para evitar a dupla tributação.

As obrigações em matéria de IVA de um fornecedor/comerciante que efetue vendas transfronteiras de bens também dependem da pessoa que, direta ou indiretamente, organiza o transporte para o cliente. Assim, quando o cliente transporta ele próprio o bem ou quando organiza a entrega com um terceiro e o fornecedor não intervém direta ou indiretamente na prestação ou organização dos serviços de expedição ou transporte desses bens, o IVA aplicado no Estado-Membro de proveniência dos bens (ou seja, o Estado-Membro de origem) aplica-se ao fornecedor. Por outro lado, nos fornecimentos transfronteiriços intra-UE a clientes em que o fornecedor/comerciante intervém direta ou indiretamente no transporte ou na expedição dos bens⁵³, o local de fornecimento para efeitos do IVA é o local de chegada do transporte dos bens, podendo o fornecedor/comerciante ter de se registar para efeitos de IVA no Estado-Membro do cliente.

4.1.4. Entrega transfronteiriça de bens e normas da UE em matéria de defesa do consumidor

Tal como mencionado no considerando 28, o Regulamento Bloqueio Geográfico esclarece que «é aplicável sem prejuízo das Diretivas 1999/44/CE e 2011/83/UE». Deste modo, o regulamento não altera o acervo da UE em matéria de defesa do consumidor, que continua a

⁵³ Ver as ORIENTAÇÕES DO COMITÉ DO IVA n.º 876: https://ec.europa.eu/taxation_customs/sites/taxation/files/guidelines-vat-committee-meetings_en.pdf

(página 205). As Orientações referem, nomeadamente, que o Comité do IVA decidiu por unanimidade que se considerará que o fornecedor interveio indiretamente no transporte ou na expedição dos bens em qualquer dos seguintes casos: i) quando o transporte ou a expedição dos bens é subcontratado pelo fornecedor a um terceiro que os entrega ao cliente;

ii) quando a expedição ou o transporte dos bens é fornecido por terceiros, mas o fornecedor assume, total ou parcialmente, a responsabilidade pela respetiva entrega ao cliente;

iii) quando o fornecedor fatura e cobra os custos de transporte ao cliente e os remete posteriormente a um terceiro que organizará o despacho ou o transporte dos bens.

O Comité do IVA concordou ainda, quase por unanimidade, que noutros casos de intervenção, nomeadamente quando o fornecedor promove ativamente os serviços de entrega de um terceiro ao cliente, põe o cliente e o terceiro em contacto e fornece ao terceiro a informação necessária para a entrega dos bens, se considerará também que o fornecedor interveio indiretamente no transporte ou na expedição dos bens.

aplicar-se nas situações abrangidas pelo seu âmbito de aplicação (ver também as perguntas 2.3.23 e 2.3.24). Um comerciante terá, por conseguinte, de cumprir estas normas⁵⁴.

Portanto, em relação às entregas no âmbito das vendas em linha, isto significa que devem ser facultadas informações pré-contratuais claras sobre as modalidades de entrega⁵⁵, e que os sítios Web dedicados ao comércio devem indicar, de forma clara e legível, o mais tardar no início do processo de encomenda, a eventual aplicação de restrições à entrega⁵⁶. Mais especificamente, os comerciantes devem indicar os países nos quais efetuam entregas (ou, se for mais eficaz, os países nos quais não efetuam entregas).

Relativamente ao direito de retratação nas vendas em linha, os vendedores podem informar os consumidores, antes da celebração do contrato, de que têm de suportar os custos da devolução dos bens em caso de retratação⁵⁷. Se esta informação for facultada, os consumidores suportarão os custos da devolução dos bens⁵⁸, inclusivamente quando estes tiverem sido vendidos ao abrigo do Regulamento Bloqueio Geográfico.

Por último, no que respeita às garantias relativas aos bens, a Diretiva Venda e Garantias dos Bens de Consumo estabelece uma garantia de conformidade obrigatória. Ao abrigo desta diretiva, o vendedor é responsável por qualquer falta de conformidade existente no momento da entrega dos bens e o consumidor tem direito a que a conformidade do bem seja reposta sem encargos, por meio de reparação ou de substituição, ou, se isso não for possível, a uma redução do preço ou à rescisão do contrato. A obrigação do vendedor de garantir a reparação ou substituição dos bens sem encargos inclui a obrigação de cobrir as despesas necessárias incorridas para repor o bem em conformidade, designadamente as despesas de transporte, de mão de obra e de material. Os bens devem ser reparados ou substituídos dentro de um prazo razoável e sem grave inconveniente para o consumidor.

Além desta garantia legal obrigatória, os comerciantes podem fornecer voluntariamente garantias comerciais. Uma garantia comercial faz parte da política comercial de um operador, que pode oferecer aos consumidores determinados direitos para além dos previstos na Diretiva 1999/44/CE. Esta garantia está sujeita às condições estipuladas pelo vendedor (ou outro operador, como o fabricante), que podem incluir limitações em termos de duração, âmbito geográfico da validade e custos cobertos (tais como custos postais e transporte). No âmbito da informação pré-contratual nas vendas à distância, os comerciantes são obrigados a informar o consumidor sobre a existência de assistência pós-venda, de serviços pós-venda e de garantias comerciais, bem como sobre as respetivas condições⁵⁹. As garantias comerciais vinculam as pessoas que as oferecem, de acordo com as suas condições⁶⁰.

⁵⁴ Ver também o ponto 4.2 sobre as normas (nacionais) relativas à legislação aplicável e à competência jurisdicional e o esclarecimento específico contido no artigo 1.º, n.º 6, do regulamento.

⁵⁵ Artigo 6.º, n.º 1, alínea g), da Diretiva Direitos dos Consumidores.

⁵⁶ Artigo 8.º, n.º 3, da Diretiva Direitos dos Consumidores.

⁵⁷ Artigo 6.º, n.º 1, alínea i), da Diretiva Direitos dos Consumidores (Diretiva 2011/83/UE).

⁵⁸ Artigo 14.º, n.º 1, segundo parágrafo, da Diretiva Direitos dos Consumidores (Diretiva 2011/83/UE).

⁵⁹ Artigo 6.º, n.º 1, alínea m), da Diretiva Direitos dos Consumidores (Diretiva 2011/83/UE).

⁶⁰ Artigo 6.º da Diretiva Venda e Garantias dos Bens de Consumo (Diretiva 1999/44/CE).

4.2. Direcionamento das atividades e determinação da legislação aplicável e da competência jurisdicional

A legislação da UE oferece aos consumidores uma proteção especial em termos de legislação aplicável e da competência jurisdicional para os contratos transfronteiriços celebrados com comerciantes⁶¹. A escolha do foro e as cláusulas da legislação aplicável nos contratos que se desviarem dessas normas não serão tomadas em consideração, a menos que sejam vantajosas para os consumidores. O comerciante pode, por conseguinte, ser obrigado a aplicar, pelo menos, as normas obrigatórias aplicáveis no Estado-Membro do consumidor, e pode ser demandado no Estado-Membro do consumidor.

Essa proteção especial dos consumidores aplica-se, nomeadamente, se o comerciante «dirigir as suas atividades» para o Estado-Membro do consumidor⁶².

4.2.1. Interpretação do Tribunal de Justiça da União Europeia (TJUE)

Vários acórdãos do TJUE esclareceram o conceito de «dirigir as atividades», fornecendo assim orientações para a sua aplicação.

No seu histórico acórdão *Pammer/Alpenhof*⁶³, o Tribunal teve de decidir se o acesso a um sítio Web é suficiente para considerar que o profissional dirigiu a sua atividade para o Estado-Membro do domicílio do consumidor, na aceção da disposição análoga ao artigo 17.º, n.º 1, alínea c), do Regulamento Bruxelas I (revisto).

O Tribunal de Justiça decidiu que a simples acessibilidade a um sítio Web num determinado Estado-Membro não é suficiente para demonstrar que o profissional dirigiu as suas atividades para esse Estado-Membro. Pelo contrário, para o demonstrar, é necessário apurar se, antes da eventual celebração de um contrato com o consumidor, resulta desses sítios Web e da atividade global do profissional que este pretendia estabelecer relações comerciais com consumidores domiciliados num ou em vários Estados-Membros, incluindo o do domicílio do consumidor.

O Tribunal elaborou uma lista não exaustiva de critérios que podem ser utilizados para indicar essa intenção:

- a natureza internacional da atividade,
- a menção de itinerários a partir de outros Estados-Membros para chegar ao local onde o profissional está estabelecido,
- a utilização de uma língua ou moeda diferentes das habitualmente utilizadas no Estado-Membro do profissional, com a possibilidade de reservar e confirmar a reserva nessa língua,
- a menção de números de telefone com a indicação de um indicativo internacional,

⁶¹ Artigo 17.º, n.º 1, alínea c), do Regulamento Bruxelas I (revisto) e artigo 6.º, n.º 1, do Regulamento Roma I [incluir uma referência aos números dos atos pertinentes.]

⁶² A este respeito, o considerando 24 do Regulamento Roma I faz referência a uma coerência na interpretação no âmbito de aplicação material entre as normas dos Regulamentos Bruxelas I (revisto) e Roma I.

⁶³ *Pammer e Hotel Alpenhof*, Processos apensos C-585/08 e C-144/09, EU:C:2010:740.

- a realização de despesas num serviço de referência na Internet para facilitar aos consumidores domiciliados noutros Estados-Membros o acesso ao sítio do profissional ou a um sítio do seu intermediário,
- a utilização de um nome de domínio de primeiro nível diferente do do Estado-Membro em que o profissional está estabelecido, e
- a menção de uma clientela internacional constituída por clientes domiciliados em diferentes Estados-Membros.

No entanto, os seguintes elementos não constituem prova de tal intenção:

- a simples acessibilidade do sítio Web do profissional ou do intermediário no Estado-Membro do domicílio do consumidor,
- um endereço de correio eletrónico e outros elementos de contacto, ou
- a utilização de uma língua ou moeda que sejam habitualmente utilizadas no Estado-Membro do profissional.

Outros acórdãos posteriores esclareceram igualmente dois pontos importantes sobre a aplicação do artigo 17.º do Regulamento Bruxelas I (revisto). No acórdão *Mühlleitner*⁶⁴, o Tribunal declarou que, quando uma atividade é dirigida para outro Estado-Membro por um sítio Internet, as normas de proteção que permitem ao consumidor demandar o comerciante no seu Estado-Membro não só se aplicam se o contrato tiver sido celebrado à distância, mas também se o consumidor tiver viajado para as instalações do comerciante para celebrar o contrato no local.

No acórdão *Emrek*, o Tribunal considerou que o artigo 17.º, n.º 1, alínea c), do Regulamento Bruxelas I (revisto) não exige um nexo de causalidade entre um sítio Internet e a celebração do contrato. Os consumidores podem, por conseguinte, confiar nas disposições de proteção, mesmo que desconheçam a atividade dirigida. Porém, esse nexo de causalidade constitui um indício da conexão do contrato a uma atividade comercial ou profissional dirigida para o Estado-Membro do domicílio do consumidor⁶⁵.

4.2.2. Esclarecimentos sobre o Regulamento Bloqueio Geográfico

O Regulamento Bloqueio Geográfico não altera as normas da UE acima mencionadas relativas à legislação aplicável e à competência jurisdicional. Resta, portanto, determinar, caso a caso, se um comerciante «dirige atividades» para o Estado-Membro do consumidor com base nos elementos factuais de cada caso específico, também tendo em conta os elementos tomados em consideração pela jurisprudência acima referida.

No entanto, o Regulamento Bloqueio Geográfico fornece alguns esclarecimentos *ex lege* sobre as atividades pré-contratuais que não podem ser incluídas nesse tipo de avaliação, estipulando que o simples cumprimento das suas obrigações nos termos do regulamento não significa, por si só, que um comerciante dirige as suas atividades para um determinado Estado-Membro (artigo 6.º, n.º 1, tal como explicitado no considerando 13). A mera celebração de um contrato (em linha ou fora de linha), resultante do cumprimento das obrigações estabelecidas no Regulamento Bloqueio Geográfico, não pode, por conseguinte,

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

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

implicar que o comerciante dirija as atividades para o Estado-Membro do consumidor. Do mesmo modo, não se pode considerar que um comerciante dirige atividades exclusivamente com base no facto de aquele prestar informações e assistência ao consumidor após a celebração desse contrato.

4.3. Minibalcão único do IVA para fornecedores de serviços prestados por via eletrónica

No que se refere aos serviços prestados por via eletrónica, incluindo os abrangidos pelo Regulamento Bloqueio Geográfico⁶⁶, as formalidades administrativas relacionadas com o cumprimento das obrigações em matéria de IVA no Estado-Membro de consumo em caso de prestação transfronteiriça são consideravelmente simplificadas pelo minibalcão único do IVA (MOSS)⁶⁷. Tal inclui a possibilidade de os comerciantes consultarem o Portal Web do MOSS⁶⁸, que contém informações sobre a forma de o utilizar, bem como sobre as taxas de IVA aplicáveis aos serviços abrangidos nos diferentes Estados-Membros.

O MOSS permite, nomeadamente, que um fornecedor/comerciante forneça serviços de telecomunicações, de radiodifusão e televisão e serviços prestados por via eletrónica no território da União, sem necessidade de se registar em cada país da UE onde fornece esses serviços. Todas estas obrigações podem ser cumpridas a partir de um Estado-Membro de identificação para efeitos do IVA.

São oferecidos dois tipos de regimes: um para os prestadores estabelecidos na UE (regime da União) e outro para os prestadores estabelecidos fora da UE (regime extra-União).

Um sujeito passivo que opte por utilizar o MOSS é obrigado a registar-se no Estado-Membro de identificação.

No caso do regime da União, este é o Estado-Membro no qual o sujeito passivo estabeleceu a sede da sua atividade económica.

Se um sujeito passivo não tiver estabelecido a sede da sua atividade económica na UE, é o Estado-Membro em que tenha um estabelecimento estável. Se o sujeito passivo tiver um ou mais estabelecimentos estáveis na UE, tem o direito de escolher um desses Estados-Membros para ser o Estado-Membro de identificação. Esta é a única situação em que um sujeito passivo pode escolher o Estado-Membro de identificação ao abrigo do regime da União, ficando vinculado por essa decisão durante o ano civil em que toma a decisão e os dois anos civis subsequentes.

Em todos os casos em que se aplique o sistema da União, o sujeito passivo será identificado para o minibalcão único do IVA com o mesmo número individual de identificação IVA com o qual é identificado para as suas entregas ou prestações internas e declarações de IVA.

⁶⁶ Ou seja, serviços cuja principal característica não é a oferta de acesso e a utilização de obras protegidas por direitos de autor, ou de outros materiais protegidos. Estes serviços incluem, por exemplo, serviços de computação em nuvem, armazenamento de dados fora de linha, alojamento de sítios Web e fornecimento de barreiras de proteção, utilização de motores de busca e diretórios da Internet.

⁶⁷ Ver, nomeadamente, a Diretiva 2006/112/CE do Conselho, de 28 de novembro de 2006, e o Regulamento de Execução (UE) n.º 282/2011 do Conselho.

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

No caso do regime extra-União, o sujeito passivo (que não tem a sede da sua atividade económica nem um estabelecimento estável na UE) pode escolher qualquer Estado-Membro para ser o Estado-Membro de identificação. Esse Estado-Membro atribuirá um número individual de identificação IVA ao sujeito passivo (utilizando o formato EUxxxxyyyyyz).

Em ambos os casos (regime da União e regime extra-União), o sujeito passivo só pode ter um Estado-Membro de identificação e todos os serviços de telecomunicações, de radiodifusão e televisão e serviços prestados por via eletrónica fornecidos a pessoas que não sejam sujeitos passivos num Estado-Membro em que não esteja estabelecido devem ser declarados através do MOSS se o sujeito passivo optar por utilizar este sistema.

O sujeito passivo que utilize um dos regimes especiais deve apresentar, por via eletrónica, uma declaração de IVA relativa a cada trimestre civil, independentemente de ter ou não fornecido serviços de telecomunicações, de radiodifusão e televisão ou serviços prestados por via eletrónica (se não tiverem sido efetuados fornecimentos na UE nesse trimestre, é entregue uma declaração nula). A declaração de IVA entregue através do minibalcão único (e o respetivo pagamento) deve ser entregue no prazo de 20 dias após o final do período abrangido pela declaração.

A declaração de IVA do minibalcão único contém os dados relativos aos fornecimentos aos clientes em cada Estado-Membro de consumo, pelo sujeito passivo que utiliza o regime e, para o regime da União, por cada estabelecimento estável.

O Estado-Membro de identificação divide a declaração de IVA do minibalcão único por Estado-Membro de consumo e envia os dados aos vários Estados-Membros de consumo e estabelecimento.

O Estado-Membro de identificação gera um número de referência único para cada declaração de IVA do minibalcão único e informa o sujeito passivo deste número. Este número é importante, uma vez que o sujeito passivo deve fazer uma referência ao mesmo ao efetuar o pagamento correspondente.

O sujeito passivo paga todo o IVA devido ao Estado-Membro de identificação, pagando um montante pelo total da declaração (ou seja, por cada Estado-Membro de consumo). O Estado-Membro de identificação distribui depois o dinheiro aos respetivos Estados-Membros de consumo.

4.4. Pagamentos em linha seguros, económicos e práticos

O bom funcionamento do mercado único digital depende da disponibilidade de métodos de pagamento eletrónicos fiáveis e a preços acessíveis. O Regulamento Bloqueio Geográfico remete claramente para a Diretiva Serviços de Pagamento revista⁶⁹ («PSD2») e os requisitos de autenticação correspondentes, aplicáveis a partir de 13 de janeiro de 2018; além disso, serão aplicáveis novos requisitos de autenticação forte do cliente a partir de 14 de setembro

⁶⁹ Diretiva (UE) 2015/2366 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2015, relativa aos serviços de pagamento no mercado interno, que altera as Diretivas 2002/65/CE, 2009/110/CE e 2013/36/UE e o Regulamento (UE) n.º 1093/2010, e que revoga a Diretiva 2007/64/CE.

de 2019, data em que se aplicará o ato delegado correspondente que completa a Diretiva PSD2 neste ponto⁷⁰.

Além disso, várias normas recentemente adotadas contribuem para o objetivo de garantir a disponibilização de meios de pagamento eletrônicos fiáveis e a preços acessíveis.

Ao conceder a todas as pessoas que residem legalmente na UE o direito a uma conta de pagamento básica dotada de meios de pagamento eletrônicos, a Diretiva Contas de Pagamento⁷¹ abre o acesso ao Mercado Único Digital a todos os consumidores europeus, permitindo-lhes fazer compras em linha de bens e serviços.

A Diretiva PSD2 oferece formas de pagamento em linha seguras, económicas e práticas que beneficiam os comerciantes e os consumidores. Reforça a confiança nos pagamentos em linha graças ao requisito de uma autenticação mais forte do cliente e a uma melhor proteção dos utilizadores dos serviços de pagamento (responsabilidade reduzida em casos de fraude). A possibilidade de utilizar novos prestadores de serviços de pagamento – serviços de iniciação de pagamentos – permite a cada titular de contas bancárias, com serviços bancários em linha, efetuar compras em linha, sem sequer utilizar um cartão de pagamento, e oferece aos comerciantes uma solução de pagamento em linha inovadora e competitiva.

As novas regras da Diretiva PSD2 proíbem a cobrança de encargos suplementares, que são encargos adicionais para os pagamentos efetuados com cartões de crédito ou débito, tanto nas lojas como em linha. Este quadro reflete os custos mais baixos, para os comerciantes, associados à aceitação da maioria dos cartões de consumo na Europa em resultado da aplicação de um limite máximo às taxas de intercâmbio ao abrigo do Regulamento Taxas de Intercâmbio⁷².

5. Anexo: Calendário de execução das medidas adotadas relacionadas com o comércio eletrónico

Calendário de execução das medidas adotadas relacionadas com o comércio eletrónico	
13.1.2018	Data de aplicação da Diretiva Serviços de Pagamento revista
20.3.2018	Data de aplicação do Regulamento que visa assegurar a portabilidade transfronteiras dos serviços de conteúdos em linha
22.5.2018	Data de aplicação do Regulamento relativo aos serviços transfronteiriços de entrega de encomendas
3.12.2018	Data de aplicação do Regulamento Bloqueio Geográfico.
1.1.2019	Entrada em vigor do Pacote IVA para o comércio eletrónico - medidas de simplificação das vendas intra-UE de serviços eletrónicos
1.1.-30.6.2019	Primeira recolha de dados sobre os prestadores de serviços de entrega de encomendas (ao abrigo do Regulamento relativo aos serviços

⁷⁰ Regulamento Delegado (UE) 2018/389 da Comissão que complementa a Diretiva (UE) 2015/2366 do Parlamento Europeu e do Conselho no que respeita às normas técnicas de regulamentação relativas à autenticação forte do cliente e às normas abertas de comunicação comuns e seguras.

⁷¹ Diretiva 2014/92/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de julho de 2014, relativa à comparabilidade das comissões relacionadas com as contas de pagamento, à mudança de conta de pagamento e ao acesso a contas de pagamento com características básicas.

⁷² Regulamento (UE) 2015/751 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 29 de abril de 2015, relativo às taxas de intercâmbio aplicáveis a operações de pagamento baseadas em cartões.

	transfronteiriços de entrega de encomendas)
31.3.2019	Primeira publicação das tarifas de entrega de encomendas (ao abrigo do Regulamento relativo aos serviços transfronteiriços de entrega de encomendas)
31.7.2019	Primeira avaliação de acessibilidade dos preços dos serviços de entrega de encomendas (ao abrigo do Regulamento relativo aos serviços transfronteiriços de entrega de encomendas)
17.1.2020	Data de aplicação do Regulamento relativo à cooperação no domínio da defesa do consumidor
23.3.2020	Data de aplicação da disposição relativa às vendas passivas do Regulamento Bloqueio Geográfico (artigo 6.º) aos acordos conformes com o direito da concorrência da União e nacional pertinente, concluídos antes de 02.03.2018
1.1.2021	Entrada em vigor do Pacote IVA para o comércio eletrónico - medidas com vista ao alargamento do âmbito do balcão único do IVA (VAT OSS) para além do atual minibalcão único do IVA (MOSS), eliminação da isenção de IVA para pequenas remessas, e disposições de cooperação administrativa

