

# FAQs

## INVESTIGACIÓN DEL ECOMMERCE EN EUROPA



**adigital**

ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE LA ECONOMÍA DIGITAL

# ÍNDICE

- ¿Cuál es el objetivo de esta investigación (Inquiry)? 2
- ¿Qué tipo de prácticas investigará la Comisión Europea? 2
- ¿A qué productos y servicios afectará? 2
- ¿Qué fases tiene esta investigación? 3
- ¿Será publicada la información que se recabe? 3
- ¿Están las empresas obligadas a responder a los cuestionarios? 3
- Si no he recibido el cuestionario, ¿puedo participar? 3
- ¿Qué preguntas recoge el cuestionario? 4
- ¿Cuántos cuestionarios recibirá cada empresa? 4
- ¿Cómo puedo prepararme para responder al cuestionario? 5

El pasado 6 de mayo la Comisión Europea anunció una investigación sectorial en el Comercio Electrónico (Ecommerce Inquiry), que implicará el análisis, desde el punto de vista del Derecho de la Competencia, de las prácticas de las compañías del sector ante posibles distorsiones en el Mercado Interior, posibles abusos de posición dominante o barreras al comercio electrónico transfronterizo. Adigital elabora este documento FAQ (Frequently Asked Questions), con el objetivo de ofrecer las claves sobre la investigación sectorial.\*

## ¿CUÁL ES EL OBJETIVO DE ESTA INVESTIGACIÓN (INQUIRY)?

La Comisión pretende conocer posibles prácticas anticompetitivas que estén realizando las empresas de ecommerce con el fin de eliminar barreras e impulsar el comercio online cross-border. En su caso, podría en un futuro iniciar investigaciones concretas dirigidas a una o varias compañías determinadas.

Esta es la cuarta vez en la que la Comisión Europea lleva a cabo un Inquiry. Con anterioridad, la Comisión Europea ha investigado sectores como el farmacéutico (2008-2009), energético (2005-2007) y servicios financieros (2005-2007).

## ¿QUÉ TIPO DE PRÁCTICAS INVESTIGARÁ LA COMISIÓN?

La Comisión Europea tratará de estudiar si se imponen obligaciones que restringen la capacidad de las tiendas online y consumidores para comprar y vender online como, por ejemplo:

- Prácticas de geoblocking, que impiden a los consumidores acceder a determinadas websites sobre la base de su lugar de residencia.
- Restricciones en los contratos con proveedores, que imposibilitan que consumidores puedan comprar online en otro Estado de la UE.
- Prohibiciones de plataforma, impuestas por los fabricantes y que impiden el uso de plataformas o marketplaces para la venta de sus productos.

## ¿A QUÉ PRODUCTOS Y SERVICIOS AFECTARÁ?

Los productos y servicios, que se vendan a través del comercio electrónico, que abarca la investigación son:

- Textil, calzado y accesorios.
- Electrónica de consumo y aparatos electrodomésticos.
- Libros (físico/ebook).
- Productos healthcare.
- Contenido digital.
- Servicios turísticos.

### ¿QUÉ FASES TIENE ESTA INVESTIGACIÓN?

La Comisión Europea comenzó el pasado día 10 de julio a enviar los cuestionarios a empresas de los 28 Estados miembros, en diferentes rondas, otorgando un plazo de 6 semanas hasta finales de agosto o principios de septiembre para su cumplimentación. A mediados de 2016 se publicará un informe preliminar, el cual estará abierto a comentarios. Para el primer cuatrimestre de 2017 se espera el informe definitivo.

### ¿SERÁ PUBLICADA LA INFORMACIÓN QUE SE RECABE?

Los datos o información recabada a través de estos cuestionarios son confidenciales y no será publicada de forma individual. La Comisión Europea sólo publicará los resultados de forma agregada.

### ¿ESTÁN LAS EMPRESAS OBLIGADAS A RESPONDER A LOS CUESTIONARIOS?

En la medida en que la Comisión Europea ha anunciado la posible imposición de sanciones a las empresas que no respondan, es recomendable asegurarse de responder de una forma clara y precisa a los cuestionarios.

### SI NO HE RECIBIDO EL CUESTIONARIO, ¿PUEDO PARTICIPAR?

También las empresas que no reciban los cuestionarios podrán voluntariamente solicitar a la Comisión Europea dichos cuestionarios para hacer su aportación, en la siguiente dirección de correo electrónico: [COMP-E-COMMERCE@ec.europa.eu](mailto:COMP-E-COMMERCE@ec.europa.eu).

## ¿QUÉ PREGUNTAS RECOGE EL CUESTIONARIO?

Las cuestiones van dirigidas a valorar las prácticas de las empresas en el territorio de la UE. Por tanto, la conducta fuera de las fronteras de la UE está fuera del marco de esta investigación. En el cuestionario constan preguntas como:

- **Información general:** nº empleados, facturación (online y offline), niveles en los que opera en la cadena de suministro, listado de sus competidores más relevantes para cada categoría de productos o servicios que venden online, etc.
- **Canales de venta:** tienda online propia, marketplace, etc.
- **Ventas cross-border:** acciones para incrementar ventas en Estados miembros donde hay poca o ninguna presencia, principales gastos en los que se ha incurrido en la entrada como online retailer en cualquier Estado miembro de la UE.
- **Limitaciones a la venta:** acuerdos con proveedores o marketplaces que impongan obligaciones que limiten la capacidad de vender o hacer promociones online y cláusulas contractuales concretas donde se recojan esas limitaciones, tipo de limitaciones, etc.
- **Comportamiento de compra del cliente:** información que se recoge de los clientes, porcentaje de visitas bloqueadas o redirigidas en 2014, si tienen un precio diferente para un mismo modelo de producto o servicio en función del Estado miembro de destino, etc.
- **Servicios y anuncios o publicidad:** si se externalizan o no las promociones o publicidad, si tiene incentivos o no para promocionar los productos de sus proveedores, etc.
- **Pagos online:** cómo gestiona los pagos online, métodos de pago y marcas que acepta, si hay algún Estado de la UE en el que la falta de disponibilidad de determinado medio de pago suponga un obstáculo al desarrollo de la actividad, etc.
- **Información sobre delivery o logística:** gastos de delivery incluidos en el precio final del producto o por separado, parámetros utilizados para calcular los gastos de entrega, etc.

## ¿CUÁNTOS CUESTIONARIOS RECIBIRÁ CADA EMPRESA?

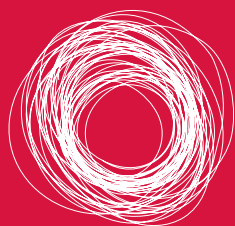
Los cuestionarios deben ser rellenados teniendo en cuenta los datos de la compañía a la que se dirige el cuestionario y no a nivel de grupo empresarial. Si la empresa a la que se dirige el cuestionario opera varias tiendas online o websites, deberá rellenar un cuestionario para cada tienda online.

## ¿CÓMO PUEDO PREPARARME PARA RESPONDER AL CUESTIONARIO?

Antes de responder al cuestionario es recomendable revisar los acuerdos que la empresa tenga con distribuidores, plataformas, proveedores, etc. Si la empresa pudiese estar sujeta a alguna de las prácticas sobre las cuales la Comisión Europea está centrando la investigación, citadas más arriba, es recomendable contactar con Adigital para mayor información.

---

**\* DISCLAIMER:** Este documento es divulgativo e incluye recomendaciones para las compañías del sector que, en ningún caso, constituyen asesoría legal.



# adigital

ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE LA ECONOMÍA DIGITAL

**BARCELONA**

C/ Muntaner, 92, Pral. 3ª - 08011 Barcelona  
Tel. 93.240.40.70  
info@adigital.org

**MADRID**

C/ Zurbano, 34, 2º Izq. - 28010 Madrid  
Tel. 91.598.11.57 Fax. 91.556.04.82  
info@adigital.org

[www.adigital.org](http://www.adigital.org)