



# Communiqué de presse



*Kehl, le 30 novembre 2018*

## **Fin du géoblocage le 3 décembre 2018 : Acheter en ligne dans toute l'UE, c'est possible !**

**Vous avez voulu commander sur un site italien mais en rentrant votre adresse postale en France, le prix a doublé ? Votre demande de publication sur un site belge de petites annonces a été refusée du fait de votre nationalité française ? Vous avez voulu acheter sur un site danois mais le produit était « réservé aux scandinaves » ? Le 3 décembre, avec l'entrée en vigueur du [règlement \(UE\) 2018/302](#), l'Europe met fin au géoblocage injustifié dans le commerce électronique. Si les biens et les services des professionnels de toute l'UE s'offrent à vous, la livraison dans votre pays n'est pas garantie. Explications avec Bianca Schulz, Responsable du Centre Européen des Consommateurs France, nommé par la France point de contact pour informer et assister les consommateurs français en cas de litiges liés à l'application de ce règlement.**

### **Que signifie la fin du géoblocage ?**

A compter du 3 décembre 2018, vous devez pouvoir acheter des biens et services à un professionnel basé dans un autre pays de l'UE, dans les mêmes conditions (même prix et conditions de livraison) que des clients domiciliés dans ce pays.

### **Quelles conséquences directes pour les consommateurs ?**

Vous ne pouvez **plus être bloqué ou limité dans l'accès à un site** ou à une application Smartphone d'un professionnel établi dans un autre Etat membre de l'UE pour des motifs liés à :

- votre nationalité
- votre lieu de résidence
- votre adresse postale
- votre adresse IP
- votre adresse de livraison
- votre langue

- votre domiciliation bancaire ou pays d'émission du moyen de paiement

Vous ne pouvez **plus être redirigé automatiquement vers une version nationale d'un site** sans votre accord.

### **A quels biens et services les consommateurs ont-ils accès sans restrictions dans l'UE ?**

- Les **biens neufs ou d'occasion vendus en ligne et livrés dans un État membre** : vêtements, appareils électroniques, mobilier...
- Les **services numériques non protégés par le droit d'auteur** (ex : stockage des données, hébergement de site, annuaires internet...).
- Les **services fournis dans le pays du professionnel** (ex : hébergement hôtelier, manifestations sportives, location de voiture, billetterie des festivals de musique ou des parcs de loisirs).

### **Si j'achète sur un site basé dans un autre pays de l'UE, le vendeur est-il obligé de me livrer dans mon pays de résidence ?**

**Non. Accéder aux produits** proposés par un **professionnel basé dans un autre pays** que le vôtre **n'implique pas pour lui une obligation de vous livrer** dans votre pays de résidence.

Vous pourrez donc acheter les biens sur un site d'un autre pays de l'UE aux mêmes conditions qu'un résident de cet Etat membre mais **vous devrez organiser la livraison** de vos biens ou leur retrait en un lieu convenu d'un commun accord avec le professionnel.

### **Les prix doivent-ils être les mêmes dans tous les pays de l'UE ?**

Non. Les sites peuvent continuer à **avoir des interfaces différentes par pays avec des prix différents**. Mais vous ne pourrez pas être redirigé automatiquement vers une version nationale du site sans votre accord.

### **Qui peut m'aider si un vendeur me refuse l'accès à son site ou me redirige automatiquement vers une version nationale de son site ?**

L'Europe a imposé à chaque Etat membre de nommer un organisme chargé d'apporter aux consommateurs une assistance pratique en cas de litige avec un professionnel découlant de l'application du règlement 2018/302. **La France a nommé le Centre Européen des Consommateurs France point de contact pour les consommateurs**. N'hésitez pas à nous contacter pour toute question : [www.europe-consommateurs.eu/fr/une-question-une-reclamation](http://www.europe-consommateurs.eu/fr/une-question-une-reclamation)

---

**Retrouvez toutes les questions-réponses sur la fin du géoblocage** sur le site du CEC France : [www.europe-consommateurs.eu/fr/quels-sont-vos-droits/achats-sur-internet/fin-du-geoblocage-dans-lue](http://www.europe-consommateurs.eu/fr/quels-sont-vos-droits/achats-sur-internet/fin-du-geoblocage-dans-lue)



*Bianca Schulz, Responsable du Centre Européen des Consommateurs*