

Marché intégré de la livraison de colis pour soutenir la croissance du commerce électronique dans l'UE

2013/2043(INI) - 04/02/2014 - Texte adopté du Parlement, lecture unique

Le Parlement européen a adopté une résolution sur un marché intégré de la livraison de colis pour soutenir la croissance du commerce électronique dans l'UE en réponse au Livre vert de la Commission portant sur le même thème.

Le Parlement souligne que le commerce électronique est un canal qui offre un potentiel énorme en matière de lutte contre la crise économique et financière, de renforcement du marché unique ainsi que de croissance économique et de création d'emplois dans l'Union européenne. Avec la [communication de janvier 2012 sur le commerce électronique et les services en ligne](#) et la communication de décembre 2013 intitulée «[Feuille de route pour l'achèvement du marché unique concernant la livraison de colis](#)», la Commission considère la livraison d'achats réalisés en ligne comme l'une des cinq priorités pour renforcer le commerce électronique d'ici 2015, en rappelant que son importance a été réaffirmée par le Conseil et le Parlement européen. Il indique en outre que le marché européen du commerce électronique a augmenté de plus de 20% en 2012. Le commerce électronique transfrontière, en particulier, devrait quadrupler.

Services de livraison intégrés en Europe: un pilier pour le marché unique numérique : le Parlement souligne que le marché de la livraison de colis connaît de profondes transformations avec l'arrivée de nouveaux fournisseurs, l'investissement dans l'innovation et l'apparition de nouveaux services. Dans ce contexte, les **services de livraison accessibles, abordables, efficaces et de grande qualité sont un aspect essentiel de l'achat de biens en ligne** ayant une influence sur l'établissement d'une relation de confiance entre vendeurs et acheteurs.

Le Parlement souligne également que **les préoccupations liées à la livraison** (notamment, les retours de produits) **et les coûts élevés de livraison sont les deux principales inquiétudes des consommateurs** en ce qui concerne le commerce électronique, et qu'ils contribuent à affaiblir la confiance des consommateurs dans ce type de commerce. Il constate que la concurrence entre les opérateurs de livraison dans de nombreux États membres présente **des faiblesses à l'échelle transfrontière**, et déplore **le manque de transparence relative aux conditions tarifaires** et aux performances des services concernés.

Placer les intérêts des consommateurs au cœur de la livraison : le Parlement estime qu'une plus grande transparence et des informations de meilleure qualité et plus faciles à comparer sur les possibilités de livraisons existantes, les tarifs et les conditions sont primordiales pour les consommateurs, notamment en ce qui concerne les conditions auxquelles les commandes de consommateurs sont envoyées et les procédures à suivre en cas de retard ou de retour, de dégâts ou de perte des marchandises. Il souligne qu'il est nécessaire de promouvoir des mesures visant à garantir le choix des consommateurs au moment de l'achat. À cet égard, le Parlement observe l'écart important entre **les attentes des consommateurs et la disponibilité de services pratiques et innovants** tels que les points relais, les consignes à colis automatisées, les services 24h/24, les solutions de suivi, la possibilité de livraison à des endroits et à des moments adaptés ou les politiques de retour aisées. Il rappelle que la fiabilité des services de livraison est cruciale et que donc il est essentiel d'offrir des systèmes efficaces permettant de garantir que les colis atteignent effectivement la destination voulue dans un délai raisonnable.

La résolution indique que **le coût élevé des livraisons transfrontières**, dans des régions éloignées ou dans les régions ultrapériphériques est l'un des principaux motifs d'insatisfaction des consommateurs. Des

formules de livraison plus abordables pour les consommateurs et les vendeurs, notamment les PME, sont donc indispensables si l'on veut développer un véritable marché unique dans ce secteur. La couverture géographique et l'accessibilité à un service universel de livraison des colis dans les régions rurales et éloignées devraient donc être renforcées.

Le Parlement souligne également l'importance de la sécurité juridique pour la confiance des consommateurs et la nécessité de **parfaitement informer les consommateurs** sur la législation applicable. Il estime dès lors que la création **d'un réseau européen de centres nationaux de résolution de problèmes** du type Solvit serait de nature à rassurer les consommateurs, de même qu'un système d'alerte de type RAPEX qui puisse alerter sur les sites coupables de **pratiques frauduleuses**.

La Commission est également appelée à :

- adopter **des lignes directrices de l'Union en ce qui concerne les normes minimales applicables aux sites web comparatifs**, qui s'articuleraient autour des principes fondamentaux de transparence, d'impartialité, de qualité, d'information et de facilité d'utilisation ;
- élaborer des indicateurs communs relatifs à la qualité des services de livraison, afin que les consommateurs puissent mieux comparer les différentes offres ;
- prévoir une dimension sociale stable et cohérente du marché du colis respectant le droit du travail, les conditions de travail et de rémunération des prestataires.

Créer des conditions de concurrence équitables pour les PME : le Parlement souligne que les PME à la recherche de débouchés commerciaux dans l'Union européenne sont confrontées à des coûts plus élevés, à un surcroît de complexité et à un manque de transparence dès qu'il est question de livraisons transfrontières. Les tarifs de livraison transfrontière sont trois à cinq fois plus élevés que les tarifs nationaux. Des services de transport plus simples, plus rapides, moins chers, transparents, fiables et efficaces constituent un facteur essentiel pour la viabilité des modèles d'affaires des PME et leur capacité à fournir des produits à leurs clients.

Vers des solutions innovantes et interopérables pour un véritable marché européen des services de livraison: le Parlement constate **la fragmentation du secteur postal européen** en réseaux nationaux peu interopérables, ainsi que le manque d'intégration des transports routiers, ferroviaires et par voie d'eau.

Dans ce contexte la Commission est appelée à :

- continuer de proposer les mesures nécessaires pour inciter le secteur à **améliorer l'interopérabilité** et à accélérer la mise en œuvre de procédures rationalisées d'envoi et de collecte de colis visant à réduire les coûts et à augmenter les économies d'échelle dans le secteur des services de livraison ;
- explorer plus avant les possibilités qu'offrent **l'élaboration de normes européennes pour améliorer les systèmes de suivi intégrés** et pour promouvoir la qualité, la fiabilité et la viabilité des services logistiques intégrés utilisés dans le commerce électronique;
- créer des **plateformes d'échange d'informations et de coopération entre les opérateurs de services de livraison** afin de remédier sans délai aux lacunes existant sur le marché européen de la livraison en ce qui concerne l'innovation, la flexibilité, la gestion des stocks, le transport, la collecte et le retour des colis, tout en respectant le droit de la concurrence de l'UE, ainsi qu'à examiner la possibilité d'une utilisation commune des infrastructures par les services express et les services postaux, dans leur intérêt mutuel ;
- prévoir l'adoption de **normes européennes dans le domaine de l'adressage et de l'étiquetage** et de normes propices au commerce électronique en ce qui concerne les boîtes aux lettres ;
- encourager la poursuite de la coopération en vue d'améliorer l'interopérabilité des centres d'appels consacrés aux réclamations des consommateurs ;
- étudier la possibilité de créer un **label de confiance paneuropéen pour le commerce électronique**.

En tout état de cause, toute mesure dans ce domaine devrait se conformer aux règles applicables en matière de protection des données personnelles.

Suivre l'évolution du marché et améliorer la surveillance réglementaire : le Parlement estime que les mesures législatives potentielles devraient faire l'objet d'un examen préalable minutieux, afin de ne pas porter atteinte au caractère dynamique du marché de la livraison de colis, qu'il faut éviter d'entraver par une réglementation excessive.

La Commission est ainsi appelée à :

- suivre attentivement l'évolution du marché, de manière à recenser les domaines dans lesquels des défaillances du marché pourraient se produire et des mesures supplémentaires se révéler nécessaires à l'avenir ;
- veiller à ce **que le cadre réglementaire existant soit pleinement transposé**, mis en œuvre et appliqué, en accordant une attention particulière à la directive sur les services postaux, au droit européen de la concurrence, à la directive sur le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et à la directive sur les droits des consommateurs, notamment en ce qui concerne les obligations formelles liées aux contrats à distance ;
- présenter dès que possible la proposition annoncée concernant la mise en place **d'une déclaration uniforme de taxe sur la valeur ajoutée**.

Enfin, le Parlement souligne que la **création d'un droit contractuel européen facultatif** applicable aux contrats conclus entre les entreprises et les consommateurs, constituerait un facteur majeur de simplification et encouragerait davantage de PME à assurer la livraison transfrontière de colis. Il invite dès lors les États membres à faire avancer de manière constructive les négociations en cours concernant le droit européen de la vente.