

Services de livraison transfrontière de colis

2016/0149(COD) - 18/04/2018 - Acte final

OBJECTIF: améliorer les services de livraison transfrontière de colis pour les utilisateurs et accroître la confiance des consommateurs dans le commerce électronique transfrontière.

ACTE LÉGISLATIF: Règlement (UE) 2018/644 du Parlement européen et du Conseil relatif aux services de livraison transfrontière de colis.

CONTENU: le marché des services de livraison transfrontière de colis est varié, complexe et concurrentiel: de multiples prestataires proposent des services et des prix différents en fonction du poids, de la taille et du format des colis expédiés ainsi que de la destination, de caractéristiques à valeur ajoutée, comme des systèmes de suivi des envois, et du nombre de colis expédiés. Cette diversité rend difficile, pour les consommateurs et les utilisateurs, la comparaison des services de livraison de colis entre différents prestataires, tant sur le plan de la qualité que sur celui du prix.

Le présent règlement énonce des dispositions particulières pour **améliorer les services de livraison transfrontière de colis** en complément de celles prévues dans la [directive 97/67/CE](#) sur les services postaux en ce qui concerne:

- la surveillance réglementaire en matière de services de livraison de colis;
- la transparence des tarifs et l'évaluation des tarifs afin d'identifier les tarifs déraisonnablement élevés;
- les informations fournies aux consommateurs par les professionnels en ce qui concerne les services de livraison transfrontière de colis.

Le colis» est défini comme un envoi postal contenant des marchandises, avec ou sans valeur commerciale, autre qu'un envoi de correspondance, d'un **poids maximum de 31,5 kg**. La notion de «services de livraison de colis» couvre la levée, le tri, l'acheminement et la distribution de colis.

Le règlement énonce des **exigences minimales** et n'empêche pas les États membres d'appliquer ou d'introduire des mesures nécessaires et proportionnées supplémentaires.

Communication d'informations: pour améliorer la surveillance réglementaire, les opérateurs de livraison de colis devront **soumettre un ensemble de données de base** aux autorités réglementaires nationales incluant une description détaillée des services de livraison de colis qu'ils proposent, ainsi que les conditions générales pour les services de livraison de colis, y compris les modalités des procédures de réclamation à l'intention des utilisateurs et toute limitation potentielle de responsabilité.

Chaque année, ils devront soumettre des informations sur le chiffre d'affaires ventilé en services de livraison de colis nationaux et services de livraison transfrontière de colis entrants et sortants, le nombre de personnes impliquées dans la prestation de services de livraison de colis et le **nom des sous-traitants**. Les opérateurs comptant **moins de 50 employés** et opérant dans un seul pays seront exemptés.

Évaluation des tarifs transfrontières pour les colis unitaires: des mesures de transparence des prix s'appliqueront aux fournisseurs de services de distribution de colis pour un ensemble défini des services les plus utilisés par les consommateurs individuels et les PME. Les autorités réglementaires nationales évalueront si les tarifs des services transfrontaliers de distribution de colis sont **déraisonnablement élevés** lorsqu'ils sont soumis à l'obligation de service universel.

Information des consommateurs: conformément à la [directive 2011/83/UE](#) sur les droits des consommateurs, les commerçants devront fournir aux consommateurs des informations claires sur les options de livraison transfrontière liées au contrat de vente spécifique, prix facturés pour la livraison transfrontalière de colis et les procédures de réclamation des clients.

Les États membres devront prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer la mise en œuvre des **sanctions** applicables aux violations des dispositions du règlement.

Au plus tard le 23 mai 2020, et ensuite tous les trois ans, la Commission présentera un **rapport** d'évaluation sur l'application du règlement accompagné, le cas échéant, d'une proposition législative de révision.

ENTRÉE EN VIGUEUR: 22.5.2018.