




Informations de base	
2016/0149(COD) COD - Procédure législative ordinaire (ex-procedure codécision) Règlement	Procédure terminée
Services de livraison transfrontière de colis Subject 3.20.11 Réseaux transeuropéens de transport 3.30.09 Services postaux, services de livraison de colis 4.60.06 Intérêts économiques et juridiques du consommateur	






Acteurs principaux				
Parlement européen	Commission au fond		Rapporteur(e)	Date de nomination
	TRAN Transports et tourisme		ANDERSON Lucy (S&D)	06/09/2016
			Rapporteur(e) fictif/fictive FERBER Markus (PPE) ZŁOTOWSKI Kosma (ECR) TELIČKA Pavel (ALDE) GONZÁLEZ PEÑAS Tania (GUE/NGL) EVANS Jill (Verts/ALE) AIUTO Daniela (EFDD) ARNAUTU Marie-Christine (ENF)	
	Commission pour avis		Rapporteur(e) pour avis	Date de nomination
	ITRE Industrie, recherche et énergie		La commission a décidé de ne pas donner d'avis.	
	IMCO Marché intérieur et protection des consommateurs (Commission associée)		BORZAN Biljana (S&D)	17/06/2016
Conseil de l'Union européenne	Formation du Conseil		Réunions	Date
	Affaires générales		3611	2018-04-12
	Transports, télécommunications et énergie		3545	2017-06-09

	Transports, télécommunications et énergie	3505	2016-12-01
Commission européenne	DG de la Commission	Commissaire	
	Marché intérieur, industrie, entrepreneuriat et PME	BIEŃKOWSKA Elżbieta	
Comité économique et social européen			

Evénements clés			
Date	Événement	Référence	Résumé
25/05/2016	Publication de la proposition législative	COM(2016)0285 	Résumé
09/06/2016	Annonce en plénière de la saisine de la commission, 1ère lecture		
01/12/2016	Débat au Conseil		
19/01/2017	Annonce en plénière de la saisine des commissions associées		
12/10/2017	Vote en commission, 1ère lecture		
12/10/2017	Décision de la commission parlementaire d'ouvrir des négociations interinstitutionnelles à travers d'un rapport adopté en commission		
23/10/2017	Dépôt du rapport de la commission, 1ère lecture	A8-0315/2017	Résumé
23/10/2017	Décision de la commission parlementaire d'engager des négociations interinstitutionnelles annoncée en plénière (Article 71)		
25/10/2017	Décision de la commission parlementaire d'engager des négociations interinstitutionnelles confirmée par la plénière (Article 71)		
23/01/2018	Approbation en commission du texte adopté en négociations interinstitutionnelles de la 1ère lecture	GEDA/A/(2018)000408 PE623.848	
12/03/2018	Débat en plénière		
13/03/2018	Décision du Parlement, 1ère lecture	T8-0064/2018	Résumé
13/03/2018	Résultat du vote au parlement		
12/04/2018	Adoption de l'acte par le Conseil après la 1ère lecture du Parlement		
18/04/2018	Signature de l'acte final		
18/04/2018	Fin de la procédure au Parlement		
02/05/2018	Publication de l'acte final au Journal officiel		

Informations techniques	
Référence de la procédure	2016/0149(COD)
Type de procédure	COD - Procédure législative ordinaire (ex-procedure codécision)
Sous-type de procédure	Note thématique
Instrument législatif	Règlement
Base juridique	Traité sur le fonctionnement de l'Union européenne TFEU 114

Autre base juridique	Règlement du Parlement EP 165
Consultation obligatoire d'autres institutions	Comité économique et social européen
État de la procédure	Procédure terminée
Dossier de la commission	TRAN/8/06776

Portail de documentation				
Parlement Européen				
Type de document	Commission	Référence	Date	Résumé
Projet de rapport de la commission		PE602.930	26/04/2017	
Amendements déposés en commission		PE604.748	16/05/2017	
Avis de la commission	IMCO	PE600.949	30/05/2017	
Rapport déposé de la commission, 1ère lecture/lecture unique		A8-0315/2017	23/10/2017	Résumé
Texte convenu lors de négociations interinstitutionnelles		PE623.848	20/12/2017	
Texte adopté du Parlement, 1ère lecture/lecture unique		T8-0064/2018	13/03/2018	Résumé
Conseil de l'Union				
Type de document		Référence	Date	Résumé
Lettre de la Coreper confirmant l'accord interinstitutionnel		GEDA/A/(2018)000408	20/12/2017	
Projet d'acte final		00069/2017/LEX	18/04/2018	
Commission Européenne				
Type de document		Référence	Date	Résumé
Document de base législatif		COM(2016)0285 	25/05/2016	Résumé
Document annexé à la procédure		SWD(2016)0166 	26/05/2016	
Document annexé à la procédure		SWD(2016)0167 	26/05/2016	
Réaction de la Commission sur le texte adopté en plénière		SP(2018)242	24/05/2018	
Document de la Commission (COM)		COM(2018)0838 	12/12/2018	
Document de suivi		COM(2021)0675 	08/11/2021	
Parlements nationaux				
Type de document	Parlement /Chambre	Référence	Date	Résumé
Contribution	LU_CHAMBER	COM(2016)0285	19/07/2016	

Contribution	RO_SENATE	COM(2016)0285	25/07/2016	
Contribution	PT_PARLIAMENT	COM(2016)0285	26/07/2016	
Contribution	CY_PARLIAMENT	COM(2016)0285	30/11/2016	

Autres Institutions et organes

Institution/organe	Type de document	Référence	Date	Résumé
EESC	Comité économique et social: avis, rapport	CES4454/2016	19/10/2016	

Informations complémentaires

Source	Document	Date
Commission européenne	EUR-Lex	

Acte final

Règlement 2018/0644
JO L 112 02.05.2018, p. 0019

Résumé

Services de livraison transfrontière de colis

2016/0149(COD) - 23/10/2017 - Rapport déposé de la commission, 1ère lecture/lecture unique

La commission des transports et du tourisme a adopté le rapport de Lucy ANDERSON (S&D, UK) sur la proposition de règlement du Parlement européen et du Conseil relatif aux services de livraison transfrontière de colis.

La commission du marché intérieur et de la protection des consommateurs, exerçant ses prérogatives de commission associée en vertu de [l'article 54 du Règlement du Parlement européen](#), a également exprimé son avis sur ce rapport.

La commission parlementaire a recommandé que la position du Parlement européen adoptée en première lecture suivant la procédure législative ordinaire modifie la proposition de la Commission comme suit.

Objectif: le règlement établirait des dispositions pour améliorer l'accessibilité des services de livraison transfrontière de colis pour les utilisateurs, outre les dispositions énoncées dans la directive 97/67/CE concernant des règles communes pour le développement du marché intérieur des services postaux, en ce qui concerne:

- **la transparence des tarifs** et l'évaluation des tarifs pour certains services de livraison transfrontière de colis déraisonnablement chers;
- **les informations pour les utilisateurs de services** de livraison transfrontière de colis.

Les députés ont défini le «**colis**» comme un envoi postal avec ou sans valeur commerciale, autre qu'un envoi de correspondance, **d'un poids maximum de 31,5 kg**.

Niveau d'harmonisation: il est précisé que les exigences fixées dans le règlement sont des **exigences minimales** qui n'empêchent pas les États membres d'appliquer des mesures supplémentaires pour améliorer l'accès des utilisateurs à des services efficaces et abordables de livraison transfrontière de colis.

Communication des informations: les députés ont précisé que tous les prestataires de services de livraison de colis devraient communiquer à l'autorité réglementaire nationale de l'État membre dans lequel ils sont établis:

- si possible, une **description détaillée des services de livraison de colis** proposés, y compris la nature des services proposés et des informations précises sur les paiements et les autres options proposées aux utilisateurs;

- **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 qui s'applique;
- **le nombre de personnes** ayant travaillé pour le prestataire de services de livraison de colis, y compris une ventilation en fonction du type d'emploi;
- **le nom des sous-traitants** qui travaillent pour eux et qui participent à la fourniture de services de livraison de colis.

Ces dispositions ne s'appliqueraient à aucun prestataire de services de livraison de colis qui a employé, au cours de l'année civile précédente, **moins de 50 personnes en moyenne**, sauf s'il est établi dans plusieurs États membres.

Évaluation des tarifs unitaires: si l'autorité réglementaire nationale le juge nécessaire, elle pourrait évaluer objectivement, conformément aux principes énoncés à la directive 97/67/CE, les tarifs de livraison transfrontière appliqués aux catégories de colis unitaires énumérés à l'annexe I qui relèvent de l'obligation de service universel de son État membre, afin de repérer les tarifs des services de livraison transfrontière de colis provenant de son État membre qu'elle juge déraisonnablement élevés.

L'évaluation devrait tenir compte:

- **de l'incidence des tarifs de livraison transfrontière pour les utilisateurs individuels et les PME**, y compris ceux résidant ou celles situées dans des régions éloignées ou à faible densité de population, et pour les utilisateurs individuels en situation de handicap ou à mobilité réduite;
- du fait que les tarifs soient ou non soumis à une réglementation des prix conformément à la législation nationale ou que des services similaires soient ou non proposés par un autre prestataire de services de livraison de colis;
- des abus potentiels de position dominante sur le marché.

Si elle le juge nécessaire, l'autorité réglementaire nationale pourrait réclamer aux prestataires de services de livraison de colis concernés d'autres éléments pouvant comprendre les coûts d'acheminement ou de traitement spécifiques, les droits terminaux et les volumes bilatéraux entre différents prestataires de services de livraison transfrontière de colis.

Les députés ont **supprimé de la proposition** l'article 6 sur l'accès transfrontière transparent et non discriminatoire.

Informations et normes de qualité: avant de conclure des contrats prévoyant l'envoi transfrontière de colis, tous les professionnels devraient mettre à la disposition des utilisateurs les informations suivantes:

- **les tarifs** de livraison transfrontière des colis, y compris tous les tarifs alternatifs et tarifs réduits;
- **les options de livraison transfrontière** proposées, y compris i) le choix des prestataires, ii) les options d'identification et de suivi, et iii) les mécanismes qui permettent à l'utilisateur d'intervenir tout au long du processus de livraison, notamment pour refuser une livraison en absence et convenir d'une seconde livraison ou d'horaires ou de lieux d'enlèvement d'un colis;
- **la description de leur processus de réclamation** et de celui des prestataires concernés de services de livraison de colis.

Confidentialité: les députés ont précisé que toute information concernant les droits terminaux ou les autres informations commerciales confidentielles qui sont fournies aux autorités réglementaires nationales et à la Commission, devraient être traitées dans la plus stricte confidentialité.

Rapport: les députés estiment que le rapport d'évaluation de la Commission sur l'application du règlement devrait être produit après consultation de toutes les parties prenantes pertinentes, et être présenté **tous les trois ans**, notamment compte tenu de l'évolution rapide et dynamique des marchés du commerce électronique.

Services de livraison transfrontière de colis

2016/0149(COD) - 25/05/2016 - Document de base législatif

OBJECTIF : établir les règles nécessaires pour améliorer la surveillance réglementaire, accroître la transparence des prix et fixer certains principes favorisant la concurrence dans le domaine des services de livraison transfrontière de colis.

ACTE PROPOSÉ : Règlement du Parlement européen et du Conseil.

RÔLE DU PARLEMENT EUROPÉEN : le Parlement européen décide conformément à la procédure législative ordinaire sur un pied d'égalité avec le Conseil.

CONTEXTE : les consommateurs et les détaillants en ligne européens n'exploitent pas pleinement les possibilités qu'offre le marché unique. Ainsi **en 2014, à peine 15% des consommateurs ont fait des achats en ligne dans d'autres États de l'Union européenne**, contre 44% dans leur propre pays. Or, selon une étude du Parlement européen, la contribution d'un marché unique numérique pleinement opérationnel au PIB européen pourrait être de l'ordre de **415 milliards EUR**, tandis que les bénéfices du commerce électronique transfrontière sont estimés à 0,27% du PIB.

Il ressort de la [communication de la Commission de 2012](#) sur le commerce électronique que l'amélioration de la livraison physique de produits commandés en ligne constitue l'un des éléments essentiels pour la croissance du commerce électronique. La [feuille de route](#) concernant la livraison de produits qui a fait suite à cette communication en 2013 décrit les actions permettant d'atteindre trois séries d'objectifs:

- améliorer la transparence et l'information pour tous les acteurs de la chaîne de valeur du commerce électronique;
- proposer davantage de solutions de livraison, de meilleure qualité et à un prix plus abordable; et
- améliorer le traitement des réclamations et les mécanismes de recours proposés aux consommateurs.

Même si certaines améliorations ont été constatées, la Commission estime que **des mesures complémentaires s'imposent** concernant la transparence des prix et la surveillance réglementaire, étant donné que **les prix de certains services transfrontières restent élevés** et que toutes les autorités réglementaires nationales n'ont pas la capacité de collecter les données nécessaires pour suivre l'évolution du marché de livraison de colis en raison des différentes compétences dont ces autorités disposent mais aussi des différences dans les définitions des services de livraison de colis.

La Commission s'est engagée, dans le cadre de [la stratégie pour un marché unique numérique](#), à prendre des mesures afin d'accroître la transparence des prix et la surveillance réglementaire de la livraison transfrontière de colis au cours du premier semestre 2016.

Dans sa [résolution](#) intitulée «Vers un acte sur le marché unique numérique», le Parlement européen a souligné que des services de livraison accessibles, abordables, efficaces et de qualité constituaient **une condition préalable essentielle à un commerce électronique transfrontière prospère**. Il a également soutenu des mesures destinées à améliorer la transparence des prix ainsi que la surveillance réglementaire en vue d'assurer le bon fonctionnement des marchés de livraison transfrontière de colis.

ANALYSE D'IMPACT : l'analyse d'impact recommande l'adoption d'un ensemble de mesures destinées à **améliorer la transparence des tarifs des prestataires du service universel et à renforcer la surveillance réglementaire** de tous les prestataires de service de livraison de colis.

Les options privilégiées n'auraient pas d'incidences sociales négatives directes ou indirectes. Elles n'auraient aucune incidence directe sur l'environnement ni aucune incidence négative sur les droits fondamentaux.

CONTENU : la proposition de règlement traite des questions spécifiques en matière de **services de livraison transfrontière de colis**. Elle prolonge et complète les règles en matière de services de livraison transfrontière prévues par la [directive 97/67/CE](#), telle que modifiée par la directive 2002/39/CE et la directive 2008/6/CE.

Les objectifs spécifiques de cette proposition sont les suivants:

- améliorer le fonctionnement des marchés, d'une part, en renforçant l'efficacité et la cohérence de la **surveillance réglementaire** du marché de livraison de colis et, d'autre part, en encourageant la concurrence, et
- accroître la **transparence des tarifs**, afin de réduire, d'une part, les écarts tarifaires injustifiés et, d'autre part, les tarifs payés par les particuliers et les petites entreprises, en particulier dans les régions éloignées.

Les principaux éléments de la proposition sont les suivants:

Champ d'application et définitions : les définitions retenues complètent celles figurant à la directive 97/67/CE en ce qui concerne les colis; elles sont parfaitement compatibles avec celles établies dans la directive. Comme prévu dans les dispositions pertinentes adoptées par l'Union postale universelle (UPU), la notion de **droits terminaux** est utilisée afin d'englober à la fois les frais terminaux (applicables aux flux de courrier) et la quote-part territoriale d'arrivée (applicables aux colis).

Les colis relevant de la proposition auraient un **poids maximal de 31,5 kg**. Par conséquent, le règlement ne s'appliquerait pas à la logistique. Il ne concernerait pas non plus le service limité à l'acheminement, lorsqu'il n'est pas lié à la levée, au tri ou à la distribution.

Communication d'informations : la proposition oblige tous les prestataires des services de livraison de colis de **plus de 50 salariés** à présenter chaque année un certain nombre d'informations aux autorités réglementaires nationales, lesquelles seraient tenues de surveiller le marché. Ainsi, seuls les grands opérateurs, outre ceux établis dans plusieurs États membres, offrant des services de livraison transfrontière seraient concernés.

Transparence des tarifs et des droits terminaux : la proposition oblige les prestataires du service universel uniquement à fournir chaque année (au plus tard le 31 janvier) à l'autorité réglementaire nationale **la liste publique des tarifs en vigueur au 1^{er} janvier de chaque année civile** pour l'ensemble spécifique de services figurant dans l'annexe du règlement. Les 15 types d'envois postaux fournis par les prestataires du service universel contenus dans l'annexe sont les plus appropriés pour les clients individuels et les petites entreprises et les plus utilisés par ces derniers.

Cette obligation serait limitée à la liste publique des tarifs et ne viserait dès lors pas les tarifs réduits ni les tarifs négociés individuellement.

La Commission **publierait les tarifs** au plus tard le 30 avril de chaque année civile dans une section spécifique de son site web EUROPA.

En outre, les prestataires du service universel devraient soumettre annuellement aux autorités réglementaires nationales, ainsi qu'à la Commission, leurs droits terminaux (à savoir les paiements du prestataire du service universel d'origine au prestataire du service universel de destination pour les coûts de transport, de tri et de distribution des envois transfrontières dans l'État membre de destination).

Évaluation du caractère abordable des tarifs : les autorités réglementaires nationales seraient tenues d'évaluer le caractère abordable des tarifs des prestataires du service universel obtenus en tenant compte d'éléments objectifs. Les éléments les plus courants et importants pris en compte pour réaliser cette évaluation sont énumérés d'une manière non-exhaustive dans la proposition.

L'évaluation et la justification, le cas échéant, devraient être communiquées non seulement à la Commission, mais également aux autres autorités réglementaires nationales. L'évaluation devrait aussi être communiquée aux autorités pertinentes chargées de la mise en œuvre du droit de la concurrence, qui sont également liées par des obligations de confidentialité.

Transparence et accès transfrontière non discriminatoire : la proposition consiste principalement en une codification des principes analysés dans les décisions dites de REIMS (concernant les accords transfrontières sur les frais terminaux établis par les prestataires du service universel sur les lettres /colis), et s'inspire des éléments de procédure établis par le [règlement n° 531/2012](#) relatifs à l'accès de gros aux services d'itinérance. Elle devrait assurer une sécurité juridique aux prestataires du service universel et à d'autres prestataires de services de livraison de colis qui souhaiteraient accéder à des services transfrontières.

Sanctions : une disposition standard vise à doter les autorités réglementaires nationales de sanctions effectives, proportionnées et dissuasives en cas de violation du droit de l'Union.

Services de livraison transfrontière de colis

2016/0149(COD) - 13/03/2018 - Texte adopté du Parlement, 1ère lecture/lecture unique

Le Parlement européen a adopté par 604 voix pour, 80 contre et 12 abstentions, une résolution législative sur la proposition de règlement du Parlement européen et du Conseil relatif aux services de livraison transfrontière de colis.

La position du Parlement européen adoptée en première lecture suivant la procédure législative ordinaire a modifié la proposition de la Commission comme suit:

Améliorer les services de livraison transfrontière de colis: le règlement viserait à améliorer l'accès aux **listes de tarifs publiques pour un nombre limité de services de livraison transfrontière de colis** pour les particuliers et les micro et petites entreprises, notamment dans des régions éloignées ou à faible densité de population, et pour les personnes handicapées ou à mobilité réduite.

À cette fin, les dispositions particulières du règlement porteraient sur:

- 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.

Un «**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**.

Le règlement fixerait des **exigences minimales** et n'empêcherait pas les États membres d'appliquer ou d'introduire des mesures des supplémentaires, pour autant que ces mesures soient compatibles avec le droit de l'Union.

Communication d'informations: tous les prestataires de services de livraison de colis devraient communiquer à l'autorité réglementaire nationale de l'État membre dans lequel ils sont établis :

- les caractéristiques et, si possible, une **description détaillée des services** de livraison de colis qu'ils proposent;
- leurs **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.

Au plus tard le 30 juin de chaque année civile, ils devraient communiquer:

- le chiffre d'affaires annuel 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, telles que les employés à temps plein, à temps partiel, les personnes travaillant sous statut temporaire et les indépendants qui travaillent pour le prestataire de services de livraison de colis ;
- le nom de leurs sous-traitants;
- le cas échéant, toute liste accessible au public reprenant les tarifs applicables au 1^{er} janvier de chaque année civile pour les services de livraison de colis.

Les fournisseurs de services de livraison de colis comptant **moins de 50 employés** et opérant dans un seul pays seraient exemptés.

Évaluation des tarifs transfrontières pour les colis unitaires: les règles habiliteraient les autorités nationales à évaluer objectivement les tarifs des services de distribution transfrontalière de colis qui **sont soumis à l'obligation de service universel mais qui semblent déraisonnablement élevés**.

Dans cette évaluation, l'autorité réglementaire nationale devrait tenir compte des éléments tels que :

- les tarifs nationaux et tout autre tarif pertinent applicables aux services de livraison de colis comparables dans l'État membre d'origine et dans l'État membre de destination ;
- l'application d'un tarif uniforme entre deux États membres ou plus ;
- les volumes bilatéraux, les coûts d'acheminement ou de traitement spécifiques, d'autres coûts pertinents et les normes de qualité du service, et,
- lorsque cela est possible sans engendrer une charge disproportionnée, l'incidence probable des tarifs transfrontières applicables pour les particuliers et les PME, y compris ceux résidant ou celles situées dans des régions éloignées ou à faible densité de population, et pour les utilisateurs individuels en situation de handicap ou à mobilité réduite.

Information des consommateurs: pour les contrats qui relèvent du champ d'application de la [directive 2011/83/UE](#), tous les professionnels qui concluent avec des consommateurs des contrats de vente prévoyant l'envoi transfrontière de colis, devraient, dans la mesure du possible, mettre à disposition, à l'étape précontractuelle, des informations sur les options de livraison transfrontière liées au contrat de vente spécifique et sur les frais payables par le consommateur pour la livraison transfrontière de colis, ainsi que, le cas échéant, leurs propres politiques en matière de traitement des plaintes.

Services de livraison transfrontière de colis

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.