



NOTE DES AUTORITES FRANÇAISES

Paris, le 4 août 2015

OBJET : Stratégie pour un marché unique numérique en Europe – Réponse à la consultation publique sur la livraison transfrontalière des colis

Le 6 mai 2015, la Commission européenne a rendu publique sa communication : « *Stratégie pour un marché unique numérique* », dans l'objectif de lever les obstacles au commerce en ligne grâce, notamment, à l'établissement de règles relatives au commerce transfrontière qui inspirent confiance aux consommateurs et aux entreprises. Elle souligne notamment que :

«L'existence de services de livraison transfrontière de colis accessibles et abordables permettrait d'accroître la confiance des consommateurs à l'égard des ventes en ligne transfrontières. Les parties intéressées se plaignent du manque de transparence, des frais de port excessifs des petits envois et de l'absence d'interopérabilité entre les différents opérateurs qui interviennent généralement dans le processus d'expédition transfrontière, ce qui, en dernière analyse, est source de désagrément pour le consommateur final.

*Un rapport sur un exercice d'autoréglementation mené par le secteur sera soumis à la Commission en juin 2015. Cet exercice porte plus particulièrement sur la qualité, sur les aspects liés à l'interopérabilité tels que les outils de suivi et de traçage et sur la livraison plus rapide des colis mais pas sur les **considérations tarifaires ni sur la surveillance réglementaire**. La Commission évaluera les mesures prises par le secteur et adoptera des mesures supplémentaires pour améliorer la transparence des prix pour les livraisons intra-européennes, notamment en ce qui concerne les tarifs des petits envois, et pour améliorer la surveillance réglementaire des marchés de la livraison transfrontière de colis afin de garantir le bon fonctionnement de ce type de services.»* (Communication sur le marché unique numérique, 2015)

Le 6 mai 2015, la Commission européenne a ouvert une consultation publique sur la livraison transfrontalière des colis¹, focalisée sur les considérations tarifaires et la surveillance réglementaire. Les réponses des autorités françaises figurent ci-dessous. Elles soulignent **que d'éventuelles mesures contraignantes sur la tarification des services de livraison transfrontière seraient contre-productives et suggèrent de ne pas imposer des obligations à ce secteur en pleine croissance, mais de promouvoir davantage l'autorégulation par l'élaboration de normes émanant du secteur privé.**

- **Question 1** « Êtes-vous d'accord avec le fait que la surveillance réglementaire du marché de la livraison transfrontalière de colis et la tarification de ce service représente un problème?

Les autorités françaises ne répondent pas à cette question par « oui » ou « non ».

¹ Disponible en ligne, seule sa partie IV s'adresse aux autorités nationales : https://ec.europa.eu/eusurvey/runner/Public_Consultation_on_cross_border_parcel_delivery#

A ce stade, ni la tarification ni la surveillance réglementaire ne représentent un problème en soi. En revanche, le régulateur pourrait être habilité, à des fins statistiques, à collecter des données sur l'ensemble du marché du colis, dont il n'a aujourd'hui qu'une vision limitée au colis relevant du service universel.

- **Question 2** « Selon vous, quelle mesure réglementaire éventuelle serait-elle utile pour résoudre les problèmes actuels et comment faudrait-il procéder? Veuillez expliquer votre point de vue (2000 caractères) »

Les autorités françaises sont convaincues qu'un marché intégré de la livraison des colis est essentiel au développement du e-commerce. Les autorités françaises soutiennent en particulier :

- *les mesures favorisant l'interopérabilité des systèmes transfrontières de suivi des envois (élaboration de normes européennes pour améliorer les systèmes de suivi intégrés) ;*
- *les mesures favorisant une plus grande transparence : en effet les autorités françaises partagent l'analyse de la Commission européenne sur le manque de transparence sur ce secteur, notamment en matière de perte et d'avarie, point crucial pour les e-commerçants – à ce titre les autorités françaises soulignent l'importance d'instaurer un dispositif de réclamations qui soit interopérable au niveau transfrontière ;*
- *la création d'un label de confiance européen pour le commerce électronique, qui permettrait de renforcer la confiance des consommateurs. Les autorités françaises soutiennent notamment que ce label devrait reposer sur des exigences relatives aux procédures de gestion des plaintes et de résolution des litiges ;*
- *Le principe selon lequel une collecte d'information statistique sur ce marché serait utile pour en connaître notamment le dynamisme, les principaux acteurs ou encore l'intensité concurrentielle.*

En revanche les autorités françaises considèrent que la faisabilité de mesures relatives aux comparaisons des prix de livraison des produits sera difficile : en effet, les prix de livraison affichés sont le plus souvent issus des négociations menées par les sites marchands avec les opérateurs de livraison et découlent de facteurs multiples comme les volumes, les engagements de durée, les zones géographiques desservies, les délais etc. Une comparaison qui s'appuierait sur des barèmes publics déconnectés de la réalité n'aurait probablement pas de sens.

Néanmoins, les autorités françaises estiment que lors de l'achat, les consommateurs doivent disposer, s'ils ont le choix de l'opérateur de livraison, des informations pertinentes.

- **Question 3** « Nous vous serions reconnaissants de nous communiquer toute information complémentaire que vous jugez utile pour illustrer votre point de vue sur la livraison transfrontalière en Europe. Souhaitez-vous télécharger un document?

- Oui
- Non