

Contribution de PostEurop à la consultation publique de la Commission européenne sur la livraison transfrontalière de colis « Initiative pour des services de livraison transfrontalière de colis plus accessibles et abordables »

Bruxelles, le 29 juillet 2015

En tant qu'Association représentant les intérêts de **52 prestataires du Service postal universel** à travers toute l'Europe, PostEurop se félicite de l'occasion qui lui est donnée de répondre à la consultation publique de la CE sur la livraison transfrontalière de colis « Initiative pour des services de livraison transfrontalière de colis plus accessibles et abordables ». La présente position fait référence au cadre de la section « IV. Questions aux organisations ou institutions publiques ou représentatives » du questionnaire à l'attention du grand public (Sondage de l'UE) comportant les deux questions suivantes :

***Q1** - 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 représentent un problème ?*

***Q2** - Selon vous, quelle mesure réglementaire éventuelle serait utile pour résoudre les problèmes actuels et comment faudrait-il procéder ?*

Réponse de PostEurop:

- De par sa nature hautement innovante et sa croissance rapide, le commerce électronique présente des opportunités commerciales considérables pour les opérateurs postaux dans le cadre de la livraison d'achats effectués en ligne. C'est pourquoi les opérateurs postaux ont choisi d'investir dans une infrastructure, des solutions et des services innovants afin de répondre aux exigences et aux attentes en constante évolution des consommateurs et détaillants en ligne.

- La croissance des ventes en ligne a généré une concurrence accrue dans les réseaux et les services de livraison. Les acteurs sur le marché sont nombreux, tant pour les services de livraison nationale que transfrontalière. Si le niveau de concurrence peut varier selon les pays européens, la concurrence liée à la livraison semble être plus accrue dans les pays dont le marché du commerce électronique est plus mature. D'après une étude récente de *Copenhagen Economics*, au moins trois (principaux) opérateurs de livraison seraient disponibles dans tous les États-membres (Copenhagen Economics, « E-commerce and delivery », juillet 2013).
- La livraison transfrontalière est assurée par le biais d'une variété de réseaux, d'accords multi- et bilatéraux et de modes opérationnels alternatifs. Outre l'interconnexion des réseaux des opérateurs postaux nationaux, il existe quatre intégrateurs, à savoir UPS, Fedex, TNT et DHL, ainsi que des opérateurs de colis tels que DPD, GLS et ceux plus limités régionalement comme Hermes et DHL Parcel Europe. Il existe également des partenariats entre les opérateurs postaux nationaux et ces réseaux intégrés pour la livraison transfrontalière de colis. Le marché est devenu si complexe qu'il ne s'agit plus uniquement d'une collaboration des opérateurs postaux nationaux avec leurs homologues de l'autre côté de la frontière ; ils utilisent une variété d'autres réseaux et fournisseurs.
- Dans cet environnement concurrentiel, les prix sont établis en fonction du marché et de la concurrence. L'accessibilité ou l'orientation des tarifs en fonction des coûts sont des outils insuffisants et inappropriés qui ne peuvent être appliqués dans ce type de marché concurrentiel. La livraison est un facteur de production dans le commerce électronique, comparable à la location de locaux dans le secteur concurrent de la vente en magasin. Des contraintes tarifaires réglementaires, telles qu'une exigence d'accessibilité en dessous des prix du marché, constitueraient une aide au commerce électronique, une intervention dans le développement naturel du commerce électronique par rapport au secteur de la vente traditionnelle, et pourrait soutenir économiquement des modèles d'entreprise non viables.
- Les entreprises opérant sur un marché en rapide développement tel que celui du commerce électronique se doivent d'investir et d'innover continuellement. Les développements technologiques et les exigences des consommateurs évoluent rapidement et appellent une réaction ;

seules les entreprises rentables sont en mesure d'effectuer de tels investissements. Par conséquent, toute intervention réglementaire ayant un impact négatif sur la rentabilité des entreprises aurait un effet sur le niveau d'investissement et d'innovation au sein du marché, ce qui serait, en fin de compte, source de désagrément pour le consommateur.

- Les plaintes concernant les tarifs de livraison inabordables ou excessifs reposent en grande partie sur la perception de ce qui est disproportionné. La première perception erronée réside dans la valeur comparativement faible d'une marchandise par rapport au prix de livraison. Les frais de livraison ne sont toutefois pas liés à la valeur des produits livrés. Toute suggestion visant à établir un lien entre le prix de livraison et la valeur de la marchandise serait irréaliste et erronée. Les frais de livraison des opérateurs postaux, pour un même niveau de qualité de service, sont toujours basés sur la taille, le poids et de volume de l'envoi et non pas sur la valeur de la marchandise expédiée. Le prix de la livraison transfrontalière d'une paire de chaussures sera invariable, peu importe si les chaussures valent €20 ou €2000.
- Certains ont également exprimé leur préoccupation concernant la perception d'une disproportion entre les prix de la livraison nationale ou transfrontalière, tout particulièrement pour les courtes distances. En fait, en matière de services aux consommateurs, la plupart des opérateurs applique un prix uniforme pour toutes les destinations de l'UE. Ils couvrent les petites distances (juste après la frontière avec un pays voisin) et les livraisons sur de grandes distances (vers les pays les plus éloignés). Par conséquent, les consommateurs qui envoient des colis en Europe bénéficient de subventions croisées du réseau, avec des routes à haut volume d'expédition et à bas coûts subventionnant les routes à bas volume et à coûts élevés. Les préoccupations relatives à certains tarifs transfrontaliers apparemment élevés pour de courtes distances (ex : de Munich à Salzbourg) existent nécessairement puisqu'un prix uniforme unique présente des avantages tarifaires pour les plus longues distances. Cette approche est la même au niveau national, où les prix moyens sont appliqués indépendamment de la longueur des trajets de livraison (courts au sein d'une ville ou longs à la campagne). La tarification uniforme et unique est un gage de simplicité et de transparence tarifaire pour les consommateurs.

- Si les plaintes concernant les prix de livraison sont principalement basées sur les prix à la consommation, ces prix ont peu de pertinence pour le commerce électronique, sauf peut-être pour les tout petits ou micro détaillants en ligne qui sont de toute façon protégés par les dispositions réglementaires du service universel dans le cadre de la directive postale. Les seuils pour l'obtention de remises et de contrats individuels sont bas en termes d'expéditions annuelles, et les petits détaillants en ligne ont accès aux marchés revendant des services de livraison achetés aux conditions des entreprises.
- Dans ce contexte, il est également important de noter que ce n'est pas l'opérateur postal qui répercute sur le consommateur les coûts de la livraison de ses achats, mais bien le détaillant en ligne. Le plus souvent, les frais de livraison que le détaillant en ligne impose au consommateur ne reflètent pas le prix réel facturé par l'opérateur postal, et ils le dépassent même souvent. Cette pratique (de revente) n'est pas rare. De même, les petits commerçants en ligne ayant recours à une plate-forme de commerce électronique peuvent se voir facturer par le fournisseur de plate-forme des frais de livraison plus élevés que ceux qui sont facturés à ce dernier par l'opérateur postal. Enfin, les prix de livraison peu élevés pratiqués par les opérateurs postaux ne permettront aux clients en ligne de bénéficier de frais moins élevés qu'à condition que ces prix avantageux soient relayés par les détaillants en ligne.
- La Commission européenne s'est clairement prononcée en faveur d'une plus grande transparence des prix. Nous sommes d'avis que les prix des services aux consommateurs ou, de manière plus générale, des services prestés au tarif unitaire, sont déjà transparents. Les opérateurs postaux nationaux et autres opérateurs de livraison publient les tarifs publics de leurs offres nationales et transfrontalières sur leurs sites Internet respectifs et les calculateurs de prix en ligne faciles à utiliser sont de plus en plus courants. L'utilisation de portails de comparaison de prix est également très répandue dans un grand nombre de pays. En effet, il existe un risque réel qu'une transparence accrue des prix basés sur des contrats individuels, par exemple au moyen d'un portail de comparaison, puisse nuire à la concurrence étant donné que les opérateurs de livraison auront un aperçu des tarifs et des stratégies de fixation des prix de leurs concurrents. Si, à première vue, la transparence semblerait permettre d'élargir le choix du consommateur, cette dernière est susceptible d'encourager les pratiques concertées

et de finir par limiter la concurrence. Il convient de noter que même les petits détaillants en ligne peuvent contacter les opérateurs de livraison afin d'obtenir des offres et des tarifs individuels.

- Selon PostEurop, il n'existe aucune raison politique ou concurrentielle qui justifie une intervention réglementaire visant à accroître la surveillance des marchés des colis, nationaux ou transfrontaliers. Aucun signe de défaillance du marché ne permet de motiver une quelconque intervention réglementaire additionnelle. Il s'agit d'un marché dynamique et innovant.
- Une éventuelle intervention politique en vue de faciliter le marché unique numérique devrait tenir compte des attributions de la Commission européenne visant à assurer la prestation de services postaux universels dans les États membres. PostEurop estime que toute intervention réglementaire supplémentaire sur le marché des colis, et en particulier toute intervention axée de manière disproportionnée sur les opérateurs postaux nationaux, risquerait de miner la prestation continue de services postaux universels à travers l'UE. L'introduction d'un plus grand nombre de contraintes réglementaires limiterait la capacité d'innovation et d'investissement dans l'infrastructure et les services requis par le commerce électronique, les détaillants et les acheteurs en ligne. Enfin, une telle réglementation pourrait déboucher à la fois sur une limitation du choix offert aux consommateurs et sur une hausse des prix.
- Dans l'ensemble, PostEurop ne voit aucun signe de difficulté sur le marché de la livraison transfrontalière de colis nécessitant l'intervention de la Commission européenne. Le marché est compétitif et toute surveillance réglementaire additionnelle risquerait d'avoir des conséquences indésirables sans présenter de clairs avantages. En l'absence de défaillance du marché à l'échelle européenne, une réponse réglementaire n'est pas justifiée sur le plan européen. S'il existe des lacunes locales, ces dernières doivent être résolues au niveau local via un renforcement des dispositions et des instruments existants.
- L'exercice d'autoréglementation de ces deux dernières années a démontré la volonté des opérateurs postaux nationaux européens de relever les défis liés à la numérisation de l'économie affectant leur activité. Ils ont uni leurs forces dans une Initiative de l'Industrie à l'échelle euro-

péenne, à travers laquelle ils se sont engagés à mettre en œuvre des mesures concrètes dans le but d'améliorer encore davantage les services de livraison transfrontalière de colis et de répondre aux questions spécifiques soulevées par la Commission dans son Livre vert sur la livraison de colis publié en 2012. Aujourd'hui, les consommateurs et les PME sont déjà en mesure de bénéficier des améliorations apportées à la qualité et à l'interopérabilité de la livraison transfrontalière. Concrètement, cela se traduit par un choix plus large dans le mode de livraison et de renvoi des marchandises, une amélioration des solutions de suivi et de traçabilité pour les colis légers, une harmonisation des étiquettes, et un service à la clientèle au niveau mondial.

Pour plus d'informations, veuillez contacter :

M. Wolfgang Pickavé

Président du Groupe de Travail Livre vert
sur le commerce électronique de PostEurop

E: w.pickave@dpdhl.com

Mme Elena Fernandez

Président du Comité Affaires de l'Union européenne
de PostEurop

E: elena.fernandez@correos.com

Association of European Public Postal Operators AISBL

Association des Opérateurs Postaux Publics Européens AISBL

POSTEUROP est l'association représentant les intérêts de 52 opérateurs postaux publics européens. Elle s'engage à soutenir et à développer un marché européen de la communication postale durable et accessible à tous ainsi qu'à fournir un service universel moderne et accessible. PostEurop promeut la coopération et l'innovation tout en apportant une valeur ajoutée à l'industrie postale européenne. Ses Membres comptent près de 2,1 millions d'employés en Europe et servent 800 millions de clients via 175 000 guichets. PostEurop est également une Union restreinte officiellement reconnue de l'Union postale universelle (UPU).