



Commission du marché intérieur et de la protection des consommateurs

2016/2010(INI)

24.5.2016

AVIS

de la commission du marché intérieur et de la protection des consommateurs

à l'intention de la commission des transports et du tourisme

concernant le rapport sur l'application de la directive sur les services postaux
(2016/2010(INI))

Rapporteure pour avis: Lucy Anderson

PA_NonLeg

SUGGESTIONS

La commission du marché intérieur et de la protection des consommateurs invite la commission des transports et du tourisme, compétente au fond, à incorporer dans la proposition de résolution qu'elle adoptera les suggestions suivantes:

1. constate que la mise en œuvre de la directive sur les services postaux n'a pas permis le plein développement de la concurrence et l'achèvement d'un marché intérieur des services de livraison de courrier et de colis;
2. rappelle le rôle important de l'obligation de service universel dans le secteur postal en ce qui concerne le développement d'un marché unique équitable pour les citoyens, les consommateurs et les PME; observe que l'obligation de service universel est appliquée de manière très variable selon les États membres, ce qui montre que les États membres disposent d'une certaine latitude pour définir le service universel en fonction de leur situation nationale, y compris au niveau local;
3. estime que le niveau de transposition de la directive n'est pas satisfaisant, notamment en ce qui concerne des questions telles que la séparation structurelle, l'accès aux réseaux et les exigences en matière d'autorisation; fait observer que la Commission a engagé des procédures d'infraction à l'encontre de deux États membres sur des questions de contenu; demande à la Commission de vérifier si les mesures législatives adoptées par les États membres reflètent une transposition complète de la directive et, si tel n'est pas le cas, de prendre des mesures décisives pour remédier à cette situation; prend acte de l'arrêt de la Cour de justice de l'Union européenne dans l'affaire C340/13, selon lequel le principe de non-discrimination visé à l'article 12 de la directive ne s'oppose pas à l'octroi, par un prestataire de service universel, de rabais quantitatifs par client professionnel, dans une situation légitime de stimulation de la demande; fait également observer qu'un arrêt de la Cour de justice dans les affaires jointes C-287/06 à C-292/06 soulignait qu'une discrimination illégale pouvait se présenter en ce qui concerne les rabais opérationnels;
4. souligne que la Commission a confirmé que la directive sur les services postaux n'impose aucune structure de propriété précise aux prestataires du service universel; estime qu'il convient d'encourager les prestataires du service universel et les autres opérateurs à investir et à innover dans la prestation de services postaux de qualité efficaces et accessibles, au profit des clients, plutôt que de les en empêcher; encourage les pouvoirs publics et les États membres à soutenir la modernisation et le renouvellement du secteur par l'investissement, en utilisant les mécanismes de financement qu'ils jugent les plus appropriés conformément à la politique de concurrence de l'Union;
5. relève que, dans de nombreux États membres, cette baisse du volume de lettres rend de plus en plus difficile la prestation de services postaux universels; reconnaît que de nombreux prestataires du service universel désignés utilisent les revenus provenant d'activités commerciales qui ne sont pas liées à l'obligation de service universel, telles que les services financiers ou la livraison de colis, afin de financer l'obligation de service universel; rappelle que le développement des services postaux et des services de colis, le développement du commerce électronique et le remplacement du courrier ordinaire par le courrier électronique sont étroitement liés; invite la Commission à suivre en permanence l'évolution du secteur postal et du secteur des colis, ainsi que l'utilisation par les États

membres de la souplesse qu'offre la mise en œuvre de la directive sur les services postaux pour assurer le maintien de l'obligation de service universel et la qualité des services fournis; mesure l'évolution des attentes des consommateurs et les avantages qu'apporte la campagne Keep Me Posted EU visant à promouvoir le choix du consommateur; estime que, si les utilisateurs le demandent, la solution de remplacement du courrier ordinaire par le courrier électronique devrait être proposée;

6. réaffirme son soutien au forum des utilisateurs des services postaux, créé en 2011 par la Commission afin de faciliter les échanges entre les utilisateurs, les opérateurs, les organisations syndicales et d'autres parties prenantes sur des questions telles que le niveau de satisfaction des utilisateurs finaux, les exigences applicables aux utilisateurs professionnels et la manière d'améliorer la livraison de produits du commerce électronique; est d'avis que ce forum est très utile et qu'il devrait se réunir régulièrement afin de trouver des solutions qui permettraient d'améliorer les services de distribution de courrier et de colis; invite instamment la Commission à examiner de manière plus approfondie l'évolution des services postaux par rapport aux nouveaux opérateurs numériques émergents et à évaluer les éventuelles incidences et possibilités pour les services postaux existants et leurs salariés; se félicite de l'augmentation des possibilités d'emploi dans le secteur de la livraison de colis et encourage les États membres à élaborer des politiques visant à améliorer davantage les compétences, l'éducation et la formation des personnes travaillant dans ce secteur; constate que le recours à des travailleurs à temps partiel et intérimaires, ainsi qu'à des travailleurs indépendants, est en augmentation pour les livraisons de colis et de courrier; fait observer que les emplois durables de qualité jouent un rôle considérable dans la prestation d'un niveau de service élevé et cohérent aux consommateurs, et estime que les États membres devraient prendre les mesures nécessaires pour assurer des conditions de travail équitables dans le secteur, quel que soit leur statut professionnel;
7. estime que, bien que la situation varie d'un État membre à l'autre, la qualité, l'accessibilité et la fiabilité des livraisons de colis dans l'Union peuvent et doivent être améliorées, et qu'il y a lieu de renforcer la confiance des consommateurs, notamment dans les zones rurales et éloignées, ainsi que dans les villes et les municipalités; souligne la nécessité de assurer l'accessibilité des services postaux aux personnes handicapées et l'importance de l'acte législatif sur l'accessibilité, notamment en ce qui concerne les livraisons transfrontalières et le commerce électronique;
8. attire l'attention sur le part de marché toujours croissante des services de livraison transfrontaliers, qu'il convient d'encourager; souligne les conclusions de la consultation publique de la Commission sur la livraison transfrontalière de colis; souligne que les prix élevés de la livraison, le manque de transparence, les délais de livraison insatisfaisants et les informations ou la clarté insuffisantes en ce qui concerne la responsabilité relative aux pertes ou aux dommages comptent parmi les principaux obstacles auxquels se heurtent les consommateurs et les détaillants dans le commerce en ligne dans l'ensemble de l'Union; souligne que, pour réaliser pleinement le potentiel du marché unique numérique, il est important que les services de livraison de colis soient abordables et fiables; salue, par conséquent, l'intention de la Commission de lancer en 2016 des mesures visant à accroître la transparence des prix et à renforcer la surveillance réglementaire en matière de livraison de colis, et invite la Commission à envisager des mesures concernant l'accès aux réseaux postaux afin de prendre dûment en compte l'ensemble des problèmes auxquels sont

confrontés les consommateurs et les entreprises sur le marché de la livraison;

9. estime que la procédure européenne de règlement des petits litiges constitue un recours utile pour les consommateurs et les entreprises dans les transactions transfrontalières; souligne que la directive relative au règlement extrajudiciaire de litiges de consommation (RELC) et la plate-forme créée par le règlement (UE) n° 524/2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation peuvent bénéficier aux consommateurs et aux entreprises dans les transactions transfrontalières; s'inquiète du fait que, jusqu'à présent, malgré le délai de transposition fixé à juillet 2015, seuls vingt États membres ont transposé la directive RELC et que, par conséquent, des millions de citoyens européens sont privés de ce mécanisme de recours important; demande que de nouveaux mécanismes de recours appropriés soient envisagés, s'il y a lieu, pour les consommateurs dans le domaine des services postaux;
10. invite la Commission à prendre des mesures afin d'assurer des conditions équitables aux opérateurs historiques et aux autres opérateurs et de faciliter l'accès des PME au secteur postal; rappelle que la transparence de tous les prix spéciaux, remises, conditions ou rabais est un élément essentiel de la directive sur les services postaux, en vue d'assurer un traitement non discriminatoire de tous les utilisateurs des services postaux; invite instamment la Commission à supprimer les obstacles à la concurrence transfrontalière et nationale, afin de permettre aux consommateurs et aux entreprises, notamment aux PME, de bénéficier pleinement d'un véritable marché unique des services postaux;
11. est convaincu que les consommateurs devraient pouvoir comparer aisément les performances des différents opérateurs postaux, notamment le prix, la couverture géographique et la rapidité des livraisons; souligne que le développement des services postaux transfrontaliers au sein de l'Union pourrait tirer des avantages de la mise en place de plateformes pour les services de distribution, de la création de sites internet de comparaison des prix, de l'amélioration des systèmes de suivi et de traçage et d'autres initiatives similaires qui favorisent la sensibilisation des consommateurs;
12. met en avant le rôle que peuvent jouer des mécanismes de financement de l'Union pour favoriser l'innovation dans les services postaux et de livraison, notamment pour mettre en place des solutions de commerce électronique avantageuses pour les consommateurs, l'environnement et les PME, et des solutions visant à favoriser l'inclusion sociale et l'accessibilité; souligne qu'il convient de renforcer la coopération entre les autorités réglementaires nationales, la Commission, les autorités chargées de la concurrence, les organismes de protection des consommateurs, les détaillants en ligne et tous les opérateurs de livraison transfrontalière afin d'améliorer le fonctionnement du secteur postal; rappelle que le Parlement européen a invité la Commission à étudier la possibilité de créer des labels de confiance pour le commerce électronique, et à déterminer si lesdits labels seraient susceptibles de contribuer à garantir la qualité et la fiabilité des services de livraison.

**RÉSULTAT DU VOTE FINAL
EN COMMISSION SAISIE POUR AVIS**

Date de l'adoption	24.5.2016
Résultat du vote final	+: 30 -: 3 0: 1
Membres présents au moment du vote final	Dita Charanzová, Carlos Coelho, Daniel Dalton, Nicola Danti, Dennis de Jong, Pascal Durand, Vicky Ford, Evelyne Gebhardt, Maria Grapini, Antanas Guoga, Robert Jarosław Iwaszkiewicz, Liisa Jaakonsaari, Eva Paunova, Virginie Rozière, Christel Schaldemose, Andreas Schwab, Olga Sehnalová, Ivan Štefanec, Catherine Stihler, Richard Sulík, Mylène Troszczynski, Marco Zullo
Suppléants présents au moment du vote final	Lucy Anderson, Pascal Arimont, Edward Czesak, Morten Løkkegaard, Dariusz Rosati, Richard Sulík, Lambert van Nistelrooij, Sabine Verheyen, Theodoros Zagorakis
Suppléants (art. 200, par. 2) présents au moment du vote final	Raymond Finch, Christofer Fjellner, Sven Giegold