

Position commune sur le rapport du GREP relatif à la situation contractuelle des consommateurs de services postaux





À PROPOS DE POSTEUROP

POSTEUROP est l'association représentant les opérateurs postaux publics européens. Elle s'engage à soutenir et à développer un marché européen de la communication postale durable et concurrentiel, accessible à tous les clients et garantissant un service universel moderne et abordable. Nos Membres représentent **2 millions d'employés** à travers l'Europe et servent **quotidiennement 800 millions de clients**.

**Association des
opérateurs postaux publics européens**
AISBL

Boulevard Brand Whitlock 114
1200 Bruxelles, Belgique

T : + 32 27619650

F : + 32 2 7714856

E : info@posteurop.org

Posteurop.org | © PostEurop

POSITION DE POSTEUROP SUR LE RAPPORT DU GREP RELATIF A LA SITUATION CONTRACTUELLE DES CONSOMMATEURS DE SERVICES POSTAUX

Historique et contexte

PostEurop apprécie la possibilité de donner son avis sur le rapport du GREP relatif à la situation contractuelle des consommateurs de services postaux (ERGP PL I (21) 10) faisant actuellement l'objet d'une consultation publique. En septembre 2020, PostEurop a contribué à la consultation sur le rapport du GREP sur les principales questions relatives aux consommateurs (GREP PL I (20) 8). Les contributions partagées en septembre 2020 sont toujours valables. Dans la présente position commune, PostEurop souhaite rappeler ces positions et ajouter des commentaires.

Le cadre réglementaire actuel offre une protection suffisante aux consommateurs du secteur postal

Nous pensons que le cadre réglementaire actuel offre une protection suffisante aux utilisateurs finaux. Leurs droits sont consacrés au niveau de l'UE par des règles horizontales de protection des consommateurs. Ces règles sont suffisantes et assez strictes en matière de protection des consommateurs. En outre, la directive 2019/2161 en ce qui concerne une meilleure application et une modernisation des règles de l'Union en matière de protection des consommateurs a récemment réexaminé ce cadre et fournit un niveau de protection encore plus élevé et davantage d'exigences en matière de transparence.

Par conséquent, le cadre général est suffisant et rien n'appelle une réglementation sectorielle sur ce sujet. Il n'est pas nécessaire d'introduire dans la DSP un chapitre spécifique sur les dispositions relatives aux droits des utilisateurs comme le suggère le GREP. Les dispositions de la directive sur les services postaux (article 19) restent valables et pérennes. Le service universel est au cœur du cadre législatif postal et les Membres de PostEurop estiment qu'il devrait rester le point

central de la législation. Il existe d'autres législations régissant les questions qui ont une incidence sur le secteur postal, notamment l'emploi, les douanes, la fiscalité, les droits des consommateurs, la protection des données, les plateformes et les règles de concurrence.

En plus de cela, les opérateurs postaux de la plupart des États membres ont déjà, ces dernières années, adapté de plus en plus leur modèle commercial à un marché axé sur les destinataires, offrant des informations (numériques) et des services de suivi et de localisation au consommateur. Bon nombre des services améliorés de protection des consommateurs sont déjà adoptés par le marché.

Nous vous rappelons le rôle du commerçant en ligne dans le processus. Comme il n'y a pas de relation contractuelle entre le consommateur final et l'opérateur postal, à quelques exceptions près liées notamment à la réexpédition vers le lieu de livraison final, tirer des droits indirects de cette relation nécessiterait une révision du droit national des contrats et du droit de la consommation. Sans un besoin clair, cela semble être une mesure disproportionnée.

De nombreux opérateurs postaux offrent un large éventail d'options de livraison. Le commerçant en ligne décide en dernier ressort laquelle de ces options est proposée aux consommateurs finaux. Pour des raisons opérationnelles, ils choisissent parfois de proposer une sélection qui correspond le mieux à leur modèle économique.

La suggestion que la DSP devrait contenir des éléments de protection des consommateurs pour le marché du commerce électronique est, à notre avis, déplacée, car pour la plupart, le marché du commerce électronique n'entre pas et ne devrait pas entrer dans le champ d'application de la DSP.

Il n'est pas nécessaire d'harmoniser davantage la définition d'utilisateur

Le GREP recommande dans son rapport d'évaluer la définition d'«utilisateur» et, si nécessaire, de la scinder en définitions distinctes, par exemple des définitions concernant le destinataire et le consommateur». Or, comme le constate le GREP, la récente décision de la Cour de justice a déjà clarifié les notions d'utilisateurs, d'expéditeurs et de destinataires dans les services postaux. Il n'est donc pas nécessaire d'harmoniser la définition d'utilisateur.

Sur la méthodologie du rapport

Le rapport du GREP s'appuie sur les réponses de certaines ARN à un questionnaire portant sur les différents aspects de la situation contractuelle des consommateurs. PostEurop salue cette initiative. Cependant, nous avons remarqué que certaines ARN n'ont pas fourni de réponses à l'enquête. Cela pourrait conduire à des résultats biaisés dans les conclusions.

PostEurop remet en question la méthodologie et la cohérence de l'évaluation (perception) des ARN qui ont conduit aux recommandations du rapport. Un exemple à titre d'illustration: la figure 6 (page 18) fournit un aperçu utile des réponses de chaque ARN sur le niveau de protection des consommateurs. La majorité des ARN déclarent qu'il n'y a aucun manque de transparence (concernant la qualité de service et les conditions contractuelles respectivement), aucun manque d'informations sur les droits des consommateurs, aucun manque de définitions juridiques claires et aucun manque d'application. Étonnamment, la plupart des ARN continuent de conclure que les consommateurs ne sont pas suffisamment protégés, sans autre justification.

En outre, la majorité des ARN déclarent qu'une harmonisation plus poussée au niveau européen *pourrait être nécessaire* (page 20) ou *est nécessaire* (figure 7, page 21). Cependant, il n'est pas possible de voir à partir de la description suivante comment chaque ARN a répondu aux divers indicateurs. Ainsi, le rapport ne fournit pas les informations nécessaires aux Membres de PostEurop pour contester l'évaluation (perceptions) au niveau national, en gardant à l'esprit le fait que les directives pertinentes qui prévoient une forte protection des consommateurs ont été mises en œuvre dans pratiquement tous les États membres, comme le confirme le chapitre 4.1 du rapport.

Dans l'ensemble, l'analyse ainsi que les suggestions restent assez générales et les arguments avancés quant aux raisons pour lesquelles une intervention réglementaire est nécessaire et justifiée sont parfois manquants.

Conclusion

PostEurop reste disponible pour présenter nos positions au GREP et fournir des informations supplémentaires sur les pratiques de protection des consommateurs et les évolutions des services postaux.

Pour en savoir plus,
veuillez contacter:

M. Denis Joram

Le Groupe La Poste
Président du Groupe de Travail Directive
postale de PostEurop

E: denis.joram@laposte.fr

T: +33 6 31 48 04 34

Contact POSTEUROP:

**Association des
opérateurs postaux publics
européens AISBL**

Boulevard Brand Whitlock 114
1200 Bruxelles, Belgique

E : info@posteurop.org

T: + 32 2 761 9650

F: + 32 2 771 4856