

F Options de livraison A2
MH/JC/AS
904-2023

Bruxelles, 3 octobre 2023

AVIS

sur

**L'ADAPTATION DU CODE DE DROIT ECONOMIQUE EN VUE D'OFFRIR
AUX CONSOMMATEURS AU MOINS DEUX OPTIONS DE LIVRAISON
DANS LE CADRE DES VENTES A DISTANCE**

(approuvé par le Bureau le 5 mai 2023,
entériné par l'Assemblée plénière du Conseil Supérieur le 3 octobre 2023)

Le 6 avril 2023, le Vice-premier ministre, Mr. P-Y. Dermagne a demandé l'avis du Conseil Supérieur des Indépendants et des PME sur l'adaptation du Code de droit économique en vue d'offrir aux consommateurs au moins deux options de livraison dans le cadre des ventes à distance.

Après consultation des organisations professionnelles et interprofessionnelles concernées et après une réunion de la commission Politique générale PME le 20 avril 2023, le Bureau du Conseil Supérieur a émis en urgence le 5 mai 2023 l'avis suivant, entériné par l'Assemblée plénière du Conseil Supérieur le 3 octobre 2023.

CONTEXTE

Le Ministre indique qu'une réflexion est en cours pour inscrire dans le Code de droit économique une obligation pour les entreprises de proposer au moins deux options de livraison dans le cadre des ventes à distance, dont au moins une qui puisse être considérée comme durable. Il rappelle à juste titre qu'en raison notamment du développement rapide et continu du commerce électronique, la distribution de colis est en plein essor et que cette croissance pose des défis environnementaux importants. Selon le Ministre, offrir différentes options de livraison contribuera à rendre plus durable la distribution des colis postaux, et en particulier le "dernier kilomètre" qui a le plus d'impact sur la qualité de vie. Ce faisant, le Ministre veut éviter les effets négatifs tant pour les entreprises, en particulier les petites entreprises, que pour les consommateurs. C'est pourquoi la même obligation de choix et de transparence sera imposée à tous les vendeurs à distance. Aucune méthode de livraison spécifique n'est imposée ou interdite. Une exception est prévue pour les fournisseurs qui ont des raisons objectives de n'offrir qu'une seule méthode de livraison.

Le Ministre entend inscrire cette mesure dans le livre VI du Code de droit économique en insérant un nouveau §6 dans l'article VI.45 qui se lit comme suit :

§6 Lorsqu'un consommateur passe une commande en vue d'une livraison de biens, les principes de durabilité suivant sont pris en considération :

1° l'entreprise offre au consommateur au moins deux options de livraison, dont au moins une peut être considérée comme durable,

2° par dérogation à l'article VI.45, §6, 1° l'entreprise peut offrir une seule méthode de livraison si des raisons objectives liées au produit acheté le nécessitent.

(Traduction libre)

Le Ministre demande l'avis du Conseil Supérieur sur cette mesure et en particulier sur les éléments suivants :

- a) Champ d'application de la disposition : il est envisagé de la limiter aux contrats à distance, devrait-elle être plus large ou plus étroite ?
- b) Objet de la disposition : l'offre d'au moins deux modes de livraison différents, dont au moins un qui peut être considéré comme durable, à moins qu'il n'y ait des raisons objectives spécifiques liées au produit acheté
- c) Lieu de la prestation (Livre VI CDE ou ailleurs)

REMARQUE PREALABLE

Le Conseil Supérieur apprécie que le Ministre demande son avis sur cette question qui peut avoir un impact important sur les PME. Il s'est efforcé de donner le meilleur avis possible dans le délai imparti (du 6 avril au 5 mai). Toutefois, il demande au Ministre de prévoir dorénavant un délai d'avis plus long. Le Conseil Supérieur a besoin de temps pour mener une analyse approfondie et pour impliquer et interroger ses membres. En outre, dans le cas de la présente demande d'avis, le Conseil Supérieur estime qu'il n'y a pas d'urgence majeure et ne voit donc pas pourquoi un si court délai lui est octroyé pour émettre son avis.

POINTS DE VUE

1. Favorable à l'écologisation du dernier kilomètre s'il n'y a pas de désavantage concurrentiel pour le PME

Le Conseil Supérieur est pleinement convaincu que l'économie doit être durable. Le Conseil Supérieur et les organisations qui y sont représentées travaillent dans différents domaines pour rendre l'économie et la société plus durables. De ce point de vue, le Conseil Supérieur est donc certainement favorable à l'écologisation du dernier kilomètre de la livraison de colis.

Le Conseil Supérieur peut donc soutenir l'obligation pour les entreprises de proposer au moins deux options de livraison dans le cadre des ventes à distance, dont une durable, mais seulement si un certain nombre de conditions sont remplies. En effet, il faut éviter à tout prix que les PME soient désavantagées par cette mesure par rapport aux grandes entreprises. Actuellement, les PME, tant dans le secteur du commerce de détail et du commerce électronique que dans celui de la livraison de colis, souffrent déjà d'importants désavantages d'échelle par rapport aux grands acteurs, souvent internationaux. Il est tout aussi essentiel que cette mesure n'entrave pas les entrepreneurs qui veulent se lancer dans le commerce électronique ou qui veulent intégrer le commerce électronique dans leur entreprise existante.

2. Conditions concrètes

Le Conseil Supérieur formule ci-dessous les conditions concrètes qui, selon lui, doivent impérativement être remplies.

a) Une description claire et suffisamment large des modes de livraison durables

Le paragraphe proposé ne précise pas du tout ce qu'il faut entendre par un mode de fourniture "qui peut être considéré comme durable". Le Conseil Supérieur demande que cette définition soit claire et suffisamment large. Il préfère travailler avec une liste nominative de modes de livraison durables, car il estime qu'il sera très difficile, voire impossible, de parvenir à une définition concluante de modes de livraison durables.

Par ailleurs, la durabilité couvre normalement non seulement les aspects environnementaux, mais aussi les aspects économiques et sociaux. Vu qu'il est ici question de l'écologisation du dernier kilomètre, il convient, selon le Conseil Supérieur, de ne prendre en considération que les aspects environnementaux. Pour cette raison et par souci de clarté, il est donc préférable de parler de "modes de livraison respectueux de l'environnement" plutôt que de "modes de livraison pouvant être considérés comme durables". Mais, pour déterminer le caractère écologique des modes de livraison plusieurs éléments doivent également être pris en compte. Outre le caractère écologique du véhicule individuel utilisé pour le transport du dernier

kilomètre, d'autres aspects jouent également un rôle, tels que le délai de livraison souhaité, les possibilités de regroupement et l'emplacement précis du lieu de livraison (zone urbaine ou zone rurale).

En outre, cette liste de modes de livraison respectueux de l'environnement doit être déterminée de manière à permettre des ajustements rapides, car ce qui peut être considéré comme respectueux de l'environnement est sujet à des évolutions technologiques et sociétales et peut donc changer rapidement. Ainsi, cette description ou liste de modes de livraisons respectueux de l'environnement ne peut pas être entièrement reprise dans la loi. De plus, le Conseil Supérieur demande à être consulté sur les ajustements futurs de cette liste. Il est donc préférable de préciser ce qu'il faut entendre par "modes de livraison respectueux de l'environnement" par arrêté royal et ministériel. La loi pourrait fournir la base légale. Un arrêté royal pourrait ensuite prévoir une procédure visant à établir par arrêté ministériel une liste nominative des modes de livraison respectueux de l'environnement.

Le Conseil Supérieur demande de toute façon que les modes de livraison suivants soient également reconnus comme respectueux de l'environnement :

- chez les voisins ;
- dans le magasin/la succursale du vendeur ou d'un partenaire du vendeur ;
- dans une boîte à colis à l'adresse de livraison ;
- à l'adresse professionnelle ;
- dans un distributeur automatique de colis ;
- dans un point de collecte.

b) La différenciation des prix doit rester possible

Selon le Conseil Supérieur, le vendeur devrait également pouvoir facturer des tarifs différents pour les différentes options de livraison qu'il propose. Ainsi, le vendeur devrait pouvoir proposer l'option (la plus) respectueuse de l'environnement plus chère ou simplement moins chère que l'autre (les autres) option(s). En effet, le vendeur devra tenir compte des frais d'expédition réels de chaque mode de livraison. En même temps, le vendeur doit avoir la liberté de proposer moins chers des modes de livraison qu'il souhaite promouvoir d'un point de vue environnemental ou commercial.

c) Les autorités doivent informer et sensibiliser les consommateurs

Ce n'est pas parce que le vendeur propose plusieurs options de livraison que le consommateur choisira l'option (la plus) respectueuse de l'environnement. L'obligation de proposer au moins deux options de livraison doit s'accompagner d'une campagne d'information et de sensibilisation des autorités à l'intention des consommateurs. Il est important que les consommateurs comprennent que les livraisons et les retours gratuits n'existent pas et qu'ils ont également un impact sur l'environnement. Les grandes entreprises de distribution, de commerce électronique et de livraison de colis pourraient également jouer un rôle à cet égard. Toutefois, le Conseil Supérieur estime qu'aucune obligation ne devrait être imposée aux PME en la matière, car cela impliquerait une charge disproportionnée.

d) Les dérogations doivent être claires et suffisamment larges

Le paragraphe proposé prévoit une dérogation. Si des raisons objectives et spécifiques au produit acheté le nécessitent, l'entreprise peut se limiter à offrir un seul mode de livraison. Selon le Conseil Supérieur, il est important que cette dérogation soit interprétée de manière suffisamment large. La demande d'avis cite à juste titre un certain nombre d'exemples : la livraison à domicile de plats préparés, les commandes exceptionnellement volumineuses ou lourdes telles que des meubles, et les marchandises exigeant un degré élevé de confidentialité ou un contact personnel lors de la livraison.

Mais il existe de nombreux autres groupes de biens et d'exemples. On ne peut pas perdre de vue que la vente à distance est beaucoup plus large que le commerce électronique. Elle comprend également les commandes par téléphone ou par courriel, par exemple, et couvre des familles de produits très différentes. Quelques exemples : mazout de chauffage, gaz propane, fleurs, plantes, produits surgelés, produits frais, rideaux, engrais, bijoux, matériaux de construction, appareils ménagers, ...

En outre, il convient de se référer non seulement aux raisons objectives propres au produit acheté, mais aussi aux raisons objectives propres à la situation dans laquelle le produit acheté doit être livré ou sera utilisé, étant donné que cette situation peut également limiter les modes de livraison possibles. Par exemple, il existe une grande différence entre la livraison de fleurs à domicile et la livraison de fleurs pour une fête de mariage ou des funérailles. Si des appareils ménagers doivent également être installés lors de la livraison, il est évident que cela limite considérablement les modes de livraison possibles.

Enfin, une dérogation devrait également être prévue pour les vendeurs qui n'utilisent pas de services de livraison mais livrent eux-mêmes les marchandises. Cette situation est fréquente, en particulier pour les petits vendeurs locaux. Pour eux, il est évidemment très difficile d'offrir une deuxième option de livraison respectueuse de l'environnement, à moins d'aller récupérer les marchandises dans leur propre magasin.

e) Également d'autres mesures

Selon le Conseil Supérieur, l'obligation d'offrir deux options de livraison peut contribuer à l'écologisation du dernier kilomètre, mais d'autres mesures ayant un impact plus important devraient également être prises:

- Ainsi, le Conseil Supérieur appelle à une interdiction européenne des retours gratuits. Ces retours gratuits entraînent de nombreux transports supplémentaires, car les consommateurs commandent beaucoup plus et renvoient également beaucoup de marchandises. De plus, les marchandises retournées sont souvent détruites¹, ce qui a un impact environnemental important.
- Le Conseil Supérieur est également favorable à une mesure qui, si aucun frais d'expédition distinct n'est facturé, oblige le vendeur à informer le client de la part de ces frais d'expédition dans le prix à payer. Cela permet au client de comprendre qu'il n'y a pas de transport gratuit.
- Les autorités devraient également soutenir l'écologisation de la flotte de véhicules utilisés pour la livraison du dernier kilomètre. Le Conseil Supérieur s'oppose à ce que cette écologisation soit rendue obligatoire. Il indique que cette écologisation est très coûteuse, particulièrement pour les petites entreprises, tant en termes d'investissement que d'utilisation de ces véhicules. Les autorités devraient donc soutenir activement les PME à cet égard.

¹ <https://www.lunduniversity.lu.se/article/where-do-your-online-shopping-returns-end-bin-new-research-finds>

3. Désavantages d'échelle et conditions de concurrence homogènes

Le Conseil Supérieur estime que les PME belges sont confrontées à d'importantes désavantages d'échelle par rapport aux très grandes entreprises actives dans le commerce électronique et la livraison de colis. Il convient d'examiner comment ces désavantages d'échelle peuvent être réduits. En tout état de cause, lorsqu'elles prennent des mesures politiques, les autorités doivent veiller à ne pas encore renforcer ces désavantages d'échelle.

Il est par exemple totalement impossible pour les PME qui vendent en ligne d'offrir des services d'expédition et de retour gratuits dans la même mesure que les grands acteurs du commerce électronique. La concurrence des boutiques en ligne internationales est le principal facteur d'échec des activités de commerce électronique des PME². Le Conseil Supérieur se demande si l'obligation d'offrir différentes méthodes de livraison peut également être imposée aux vendeurs étrangers. Comme on le sait, les consommateurs belges achètent beaucoup auprès des boutiques en ligne étrangères. Si l'obligation ne s'applique pas à ces vendeurs, la mesure n'a guère d'utilité et le désavantage concurrentiel des PME belges s'en trouvera renforcé.

Dans le secteur de la livraison de colis, les PME n'ont pas la possibilité de développer un réseau de distributeurs automatiques de colis et de points d'enlèvement comme peuvent le faire les grandes entreprises de livraison. En outre, les PME de ce secteur sont également confrontées à la concurrence de l'entreprise publique Bpost. En ce qui concerne spécifiquement les distributeurs automatiques de colis, le Conseil Supérieur est partisan de l'ouverture du réseau de Bpost gratuitement ou à des tarifs corrects³ à d'autres entreprises de livraison, de préférence de petite taille. Cela leur donnera également la possibilité d'utiliser des distributeurs automatiques de colis, ce qui favorisera l'écologisation du dernier kilomètre. En outre, cela réduira leur désavantage concurrentiel et évitera la prolifération des distributeurs automatiques de colis.

4. Commentaires légistiques et linguistiques

Il est envisagé d'insérer un nouveau §6 dans l'article VI.45, mais il existe déjà un §6 dans ledit article.

Dans la version néerlandaise du paragraphe proposé, il manque le mot "choisir" : "l'entreprise peut choisir de n'offrir qu'une seule méthode de livraison".

La référence "*par dérogation à l'article VI.45, §6, 1^o*" doit être remplacée par "*par dérogation au 1^o*".

Conformément à la terminologie utilisée dans le Code de droit économique, le terme "product" / "produit" doit être remplacé par "goederen" / "biens".

² UNIZO Retail Rapport 2022. E-commerce bij zelfstandige handelaars.

³ A cet égard, voir également la recommandation à ce sujet dans le rapport mentionné dans la demande d'avis : *Rapport marktanalyse pakket automaten netwerken België*, VUB & Fisherman.

REPONSES AUX QUESTIONS SPECIFIQUES

Ci-dessous, le Conseil Supérieur répond brièvement aux questions spécifiques soulevées par le Ministre.

a) Champ d'application de la disposition : il est envisagé de la limiter aux contrats à distance, devrait-elle être plus large ou plus étroite ?

Selon le Conseil Supérieur, sa portée suffit et ne doit pas être élargie ou limitée. Il convient donc de veiller, comme expliqué supra dans le présent avis, à ce que les dérogations autorisées soient suffisamment importantes. Quoiqu'il en soit, l'obligation devrait être limitée aux contrats B2C.

b) Objet de la disposition : l'offre d'au moins deux modes de livraison différents, dont au moins un qui peut être considéré comme durable, à moins qu'il n'y ait des raisons objectives spécifiques liées au produit acheté

En ce qui concerne l'objet de la disposition, le Conseil Supérieur a formulé plusieurs remarques précédemment dans le présent avis.

c) Lieu de la prestation (Livre VI CDE ou ailleurs)

Étant donné que l'obligation s'appliquerait aux ventes à distance, il s'agit d'un emplacement correct pour insérer cette disposition. En outre, le Conseil Supérieur estime également que cette obligation devrait être limitée aux contrats B2C, ce qui est garanti par le choix de cet emplacement.

CONCLUSION

Le Conseil Supérieur est certainement favorable à l'écologisation du dernier kilomètre de la livraison de colis. L'obligation pour les entreprises d'offrir au moins deux options de livraison dans les ventes à distance, dont au moins une option respectueuse de l'environnement, peut être soutenue par le Conseil Supérieur à condition que cela ne désavantage pas les PME sur le plan concurrentiel et n'entrave pas les entreprises débutantes. Dans cet avis, il formule donc une série de conditions qui, selon lui, doivent préalablement être remplies.
