



le MÉDIATEUR
du LIVRE

AVIS DU MEDIATEUR DU LIVRE N° 2025-02

Sur la mise en conformité des acteurs

En matière de livraison gratuite de livres en points de retrait

En application de l'article 1^{er} de la loi du 10 août 1981

*

Etat des lieux à la suite de l'avis du 12 février 2025

Jean-Philippe MOCHON, médiateur du livre
David FUKS, délégué du médiateur du livre

27mai 2025

SYNTHESE DE L'AVIS

Le présent avis sur les points de retrait gratuit de livres s'inscrit dans le prolongement d'un premier avis rendu le 12 février 2025 à la demande de la ministre de la culture par le médiateur du livre, qui portait tant sur l'interprétation du cadre législatif applicable en la matière que sur la conformité à celui-ci d'une offre telle que celle proposée par la société Amazon depuis novembre 2024.

Trois mois après ce premier avis, le présent avis livre d'abord **un panorama complet de l'ensemble des pratiques** observées sur le marché en matière de tarification du retrait de livres à distance. Il en ressort que l'ensemble des acteurs présents dans la vente en ligne de livres et qui n'avaient pas été évalués dans l'avis du 12 février se sont presque entièrement mis en conformité avec le cadre législatif, en particulier les librairies indépendantes, les grandes surfaces spécialisées et les acteurs de la vente en ligne.

L'échange avec l'ensemble de ces acteurs a permis de préciser avec eux certains points de principe, tels que le cas des « *drives* » ou encore des magasins exploités sous la même marque qu'un commerce de livres mais distincts de celui-ci. Ces travaux ont donc permis d'identifier les sujets qui restaient à résoudre, qui ont en commun de recouvrir une réalité économique très marginale et de ne manifestement pas présenter de caractère délibéré, afin de définir un calendrier rapide de mise en conformité. Les acteurs concernés, qui relèvent de la grande distribution (E. Leclerc et Coopérative U) ou du commerce spécialisé (Maisons de la Presse et lalibrairie.com) sont d'ores et déjà engagés dans le travail de ciblage du périmètre de retrait gratuit. Le médiateur du livre ne peut que se féliciter de l'état d'esprit constructif qui les anime et de la perspective prochaine d'une application complète de leur part du cadre législatif entré en vigueur en octobre 2023.

Au terme du dialogue conduit avec la société Amazon, le présent avis ne peut que constater un très net désaccord de sa part sur la question des retraits gratuits de livres en casiers automatisés (« *lockers* »). Pour rappel, l'avis du 12 février 2025 précise les raisons pour lesquelles un vendeur tout en ligne ne saurait se prévaloir de la faculté dérogatoire de retrait gratuit de livres dans un commerce de vente au détail de livres pour proposer la gratuité du retrait dans des casiers automatisés, quel que soit leur emplacement, puisque ces casiers automatisés ne sauraient bénéficier du régime juridique applicable au commerce dans lequel ils seraient implantés. La société Amazon récuse cette lecture de la loi et entend maintenir le retrait gratuit en casiers, qui représenterait un tiers (voire davantage) des milliers de points de retrait gratuit qu'elle propose à ses clients.

Eu égard tant à la question de principe qu'il pose qu'au réel impact qu'il est susceptible d'exercer sur la dynamique de soutien à l'accès aux livres dans les librairies sur l'ensemble du territoire impulsée par le législateur, le retrait gratuit de livres en casiers automatisés constitue aujourd'hui **un réel défi à la mise en œuvre de la loi**. Alors que la possibilité, reconnue par la loi et l'avis du 12 février 2025, pour les vendeurs tout en ligne de mobiliser les points de retrait dans les magasins est déjà un important facteur de flexibilité, le retrait gratuit en casiers automatisés semble en effet de nature à rompre l'équilibre voulu par le législateur.

AVIS

1. Trois mois après l'avis rendu le 12 février 2025 par le médiateur du livre sur les points de retrait gratuit de livres, **où en est-on concrètement de la mise en conformité des acteurs** du secteur à la loi telle qu'éclairée par les recommandations du médiateur ?
2. Tel est l'enjeu du présent avis, qui est donc le deuxième avis rendu par le médiateur du livre à propos de la mise en œuvre de l'article 1^{er} de la loi du 10 août 1981 (loi Lang) tel que modifié par la loi du 30 décembre 2021 (loi Darcos). Pour rappel, la loi ouvre une faculté de retrait gratuit de livres commandés à distance dans le cas où le livre est « retiré dans un commerce de vente au détail de livres » - ce que l'avis du 12 février 2025 a interprété comme pouvant s'appliquer à **certaines expéditions faites par un vendeur tout en ligne, mais sous de strictes conditions, et pas pour permettre la livraison gratuite en casiers automatisés** (cf. synthèse de l'avis ci-dessus).
3. Cet exercice de suivi répond à une double sollicitation. Il fait suite d'abord à **une demande de la société Amazon**, qui le 9 janvier 2025 a saisi le médiateur pour qu'il s'assure du respect de la loi par cinq de ses concurrents. Elle répond également à **une demande de la ministre de la culture** qui, le 24 février 2025, après avoir souligné que la mise en conformité des acteurs est essentielle pour conforter la régulation du secteur, a sollicité un point sur cette mise en conformité (cf. lettres de saisine en annexes).
4. Sur la base de ces deux demandes, le médiateur du livre a donc **auditionné l'ensemble des acteurs du marché** qui développent une offre de vente à distance et de retraits en commerce physique de livres, qu'il s'agisse de grandes surfaces spécialisées (Fnac Darty, Cultura, Espaces culturels E. Leclerc), de grandes surfaces alimentaires (Carrefour, Coopérative U), de prestataires spécialisés qui interviennent essentiellement au service de libraires indépendants (« placedeslibraires.fr », « leslibraires.fr » et « lalibrairie.com ») ou du site des Maisons de la presse (groupe NAP). Il n'a en revanche pas semblé nécessaire de faire porter cet exercice sur les libraires (Gibert, Mollat, etc.) qui ne proposent de retraits de livres que dans leur enseigne, selon un format classique de cliqué-retiré (« *click-and-collect* ») qui ne pose pas de difficulté particulière d'application.
5. Il ressort de cet exercice approfondi mené dans un calendrier raccourci que la mise en conformité des acteurs avec le cadre juridique applicable au retrait gratuit de livres, apparaît globalement, malgré des ajustements qui restent encore à achever, assurée à brève échéance (I) sous la seule réserve de la question posée par les offres de retrait en casiers automatiques, qui fait l'objet d'un désaccord de fond exprimé par la société Amazon (II).

SYNTHESE – EXTRAIT DE L’AVIS DU 12 FEVRIER 2025
Sur la livraison gratuite de livres en points de retrait
et ses conditions de conformité à l’article 1^{er} de la loi du 10 août 1981

L’avis du 12 février 2025 répondait à **une saisine de la ministre de la culture** à la suite d’une initiative de la société Amazon. Il porte donc tant sur l’interprétation du cadre législatif applicable depuis l’entrée en vigueur, le 7 octobre 2023, de la tarification minimale des frais de port de livres, que sur la conformité à celui-ci d’une offre telle que celle annoncée par Amazon.

Le retrait gratuit de livres dans 2 500 points de retrait éligibles annoncé par Amazon affirme s’inscrire dans la mise en œuvre de l’article 1^{er} de la loi du 10 août 1981 (loi Lang) tel que modifié par la loi du 30 décembre 2021 (loi Darcos). Cet article de loi, qui impose une tarification minimale des frais de livraison de livres, prévoit une exception lorsque le livre est « retiré dans un commerce de vente au détail de livres ». Parmi les milliers de points de retrait de colis qu’elle offre à ses clients, Amazon a identifié des points de retrait situés dans des commerces de vente de livres, le plus souvent des grandes surfaces alimentaires ou des magasins spécialisés et qui sont intégrés aux réseaux des points de relais de grands opérateurs logistiques comme La Poste ou Mondial Relay ou qui font partie du réseau de casiers automatisés qu’elle a développé en propre. C’est sur cette base qu’elle a mis au point son **initiative, qu’elle présente comme une manière conforme à la loi d’améliorer l’accès au livre** sur tout le territoire, en particulier dans les petites villes et les zones rurales, sans, affirme-t-elle, porter préjudice aux librairies.

Vivement critiquée publiquement par les représentants des librairies, l’initiative d’Amazon n’a été soutenue par aucune des organisations et entreprises rencontrées par le médiateur du livre. Elle tend à ignorer l’existence sur l’ensemble du territoire d’un très important réseau de librairies que le législateur a justement choisi de soutenir. Elle est largement perçue comme une manière d’**aller contre cette dynamique conçue par le législateur de soutien à l’ensemble des librairies**. Selon les chiffres rendus publics par les représentants des libraires le 5 février 2025, la loi Darcos, en un an d’application, aurait fait **gagner plus de 3 points de part de marché aux commerces physiques**, avec un effet encore plus significatif pour les librairies indépendantes de petite taille (dites de niveau 2), notamment celles situées dans des villes moyennes et petites ou des bourgs, qui capteraient 50 % de l’effet positif de la loi. Les librairies indépendantes enregistreraient une augmentation de leurs ventes en ligne de 9,5% en volume et de 10,8 % en valeur, tirées par la possibilité de « cliqué-retiré » gratuit qui leur donne un avantage comparatif substantiel par rapport aux vendeurs tout en ligne.

Sur le plan juridique, la mise en place de points de retrait gratuit par un « pure player » de la vente en ligne semble pouvoir être conforme à la loi pour autant que l’acte de retrait est véritablement effectué auprès d’un commerce (caisses, accueil client) qui vend effectivement des livres. Il appartient au vendeur en ligne de pouvoir justifier du respect de ces conditions. Dans cette mesure, l’initiative d’Amazon apparaît, pourvu que le respect de ces conditions soit assuré, susceptible d’être conforme au cadre juridique applicable.

En revanche, la mise à disposition de livres dans des casiers de consignes automatiques (« lockers ») ne saurait se prévaloir de la possibilité de retrait gratuit prévue par le législateur. La seule circonstance qu’un casier soit implanté dans les murs d’un commerce de vente de livres, par exemple une grande surface alimentaire, ne suffit pas à regarder le retrait effectué dans le casier comme un retrait effectué dans ce commerce. Le casier n’est qu’un point de livraison en libre-service – il ne peut être confondu avec le commerce dans lequel il est implanté. Au demeurant, le plus souvent, les casiers sont implantés à l’extérieur de la surface de vente du commerce de livre, dans les galeries marchandes des grandes surfaces par exemple, sous le même toit mais pas dans le commerce de vente de livres.

Au total, la conclusion de cet avis est donc que la faculté de retrait gratuit prévue par le législateur, quoique visant initialement le cliqué-retiré en librairie, peut s’appliquer à l’offre d’un vendeur tout en ligne, mais sous de strictes conditions, et pas pour permettre la livraison gratuite en casiers automatisés. **Le médiateur du livre y veillera, de même qu’il s’assurera, en particulier dans l’instruction d’une saisine faite par Amazon le 9 janvier, du respect de la loi par l’ensemble des autres acteurs, afin d’accompagner l’ensemble de la filière dans la mise en œuvre d’une loi qui semble bien commencer à porter ses fruits.**

I – La mise en conformité des acteurs avec le cadre juridique applicable au retrait gratuit de livres, apparaît globalement assurée à brève échéance

6. La demande d'avis adressée par Amazon au médiateur du livre le 9 janvier 2025 sur les pratiques de cinq de ses concurrents en matière de retrait gratuit a été l'occasion d'un très utile **exercice de vérification des pratiques** afin dans certains cas de préciser les efforts de mise en conformité nécessaires et de définir leur calendrier. Au-delà des cinq acteurs mis en cause par Amazon (Fnac Darty, Cultura, Carrefour, E. Leclerc et Coopérative U), ainsi que d'Amazon lui-même, le médiateur du livre a également auditionné les autres acteurs susceptibles d'être concernés par la problématique des retraits gratuits de livres : le groupe NAP (Maisons de la Presse) et les trois opérateurs de sites internet proposant des retraits de livre en librairie (placedeslibraires.fr, leslibraires.fr et lalibrairie.com).
7. **L'état des lieux détaillé** qui résulte de ces échanges approfondis est présenté en annexe au présent avis pour chacune des enseignes concernées. Il en ressort que, parmi les opérateurs en cause, quatre d'entre eux¹, à des degrés divers, présentent à ce jour des pratiques de retrait gratuit qui ne sont pas entièrement conformes au cadre juridique applicable, mais que ces non-conformités, en voie de résolution, ne correspondent ni à un réel sujet de fond ni à un enjeu économique substantiel.
8. **Au-delà de ce constat d'ensemble, la première conclusion de cet exercice approfondi est qu'il a permis d'éclaircir plusieurs situations et questions pendantes.** Cinq sujets méritent d'être exposés ici :
9. (i) Le cas des **retraits de livres dans des magasins qui proposent une offre de livres non permanente assortie d'une offre de prise de commandes**. Conformément à ce que prévoyait déjà l'avis du 12 février, il apparaît que lorsqu'un magasin ne propose pas d'offre permanente de livres, la seule circonstance qu'il permette à ses clients de commander des livres ne saurait suffire à le faire regarder comme un commerce de vente au détail du livre autorisé à proposer le retrait gratuit de livres achetés en ligne. Évoluant par rapport à sa position initiale sur le sujet, Coopérative U s'est ralliée à cette interprétation. Elle ne proposera désormais le retrait gratuit de livres achetés en ligne que dans ceux de ses magasins qui proposent une offre permanente de livres suffisante.
10. (ii) La question **du seuil d'activité en matière de vente de livres à partir duquel un magasin peut être regardé au sens de la loi comme un commerce de vente au détail de livres**. Comme indiqué dans l'avis du 12 février, le législateur n'a posé aucun seuil quantitatif, de sorte que le seul seuil qui s'applique est celui qui vise à éviter tout détournement de la loi. Dans cette perspective, l'avis du 12 février posait une exigence d'offre permanente de livres atteignant une certaine substance en termes quantitatifs. Il appartient à chaque détaillant proposant le retrait gratuit de prendre ses responsabilités sur ce point, en appliquant des critères d'assortiment minimal (*a priori* nettement plus d'une centaine de titres) ou de chiffre d'affaires minimal (plusieurs milliers d'euros au minimum).
11. (iii) Le cas des **retraits proposés par certaines enseignes, en particulier de grandes surfaces alimentaires, dans des magasins opérant sous la même enseigne mais distincts du magasin qui vend des livres**. Il peut s'agir de centres auto, de services de location de véhicules, de magasins de bricolage, de bijouteries... Le retrait de livres dans de tels magasins ne peut pas être regardé comme un retrait dans un commerce de vente au détail de livres. Les enseignes concernées, en particulier E. Leclerc, en ont pris acte et ont pris l'engagement de cibler les offres de retrait gratuit de livres en conséquence.
12. (iv) Le cas des **retraits gratuits de livres achetés en ligne dans des « drives »**. Ce retrait gratuit en « drive » ne peut être regardé comme autorisé par la loi que pour les « drives » qui sont intégrés à des magasins qui vendent des livres – autrement dit pas pour les « drives » dits « déportés » qui ne sont pas physiquement rattachés à un magasin. Cette interprétation découle très directement de la condition posée par la loi de retrait dans un commerce de vente au détail de livres, que ne saurait satisfaire un retrait dans un entrepôt sans surface de vente.
13. (v) Le cas des **casiers automatisés intégrés à l'offre en magasins de certaines enseignes** (en l'espèce la Fnac, dans trois magasins). Ce cas, qui avait été réservé dans l'avis du 12 février², peut prêter à discussion. A ce stade, on peut toutefois considérer, que, lorsque ces retraits en casiers se présentent comme un prolongement de l'offre du magasin, par exemple en invitant les clients en cas d'incident à s'adresser au

¹ Il s'agit de Coopérative U, E. Leclerc, Groupe NAP Maison de la Presse et lalibrairie.com.

² Cf. note de bas de page n° 33, p. 12.

personnel du magasin, et non comme une offre de retrait en pure autonomie, ils semblent pouvoir être éligibles à la gratuité, puisqu'il s'agit bien d'un retrait auprès du magasin lui-même. En toute hypothèse, il s'agit d'un sujet très marginal eu égard au nombre de magasins concernés.

14. **Sur l'ensemble de ces questions, les conclusions ici présentées, au terme des échanges conduits par le médiateur du livre, recueillent un consensus parmi les acteurs du secteur.**
15. **La deuxième conclusion de cet exercice d'état des lieux est que les écarts qui ont pu apparaître entre les pratiques et le cadre juridique applicable n'ont qu'une portée en réalité très marginale.** Elles résultent généralement d'une insuffisante adaptation des offres après l'entrée en vigueur de la loi Darcos et portent sur une partie toujours minoritaire d'offres de vente en ligne, qui elles-mêmes ne correspondent qu'à des chiffres d'affaires limités. Si l'on additionne les cas de gratuité de retrait pratiquée à tort dans les différentes enseignes concernées (en particulier Coopérative U, E. Leclerc, groupe NAP - Maisons de la Presse et lalibrairie.com), il est probable que le total des ventes concernées ne dépasse pas **au maximum quelques centaines de milliers d'euros de ventes annuelles**, ce qui s'explique facilement car, outre le cas très résiduel de lalibrairie.com, les trois autres enseignes concernées n'ont qu'une activité en ligne très marginale dans leur chiffre d'affaires (moins de 2 %) et qu'au surplus une bonne part des retraits gratuits proposés par les enseignes concernées ne pose pas de difficulté. Bref, les cas de non-conformité constatés ne constituent concrètement qu'un sujet très peu significatif économiquement.
16. **Enfin, la troisième leçon à tirer des échanges conduits à l'occasion de l'élaboration du présent avis est que le cadre juridique d'ensemble posé par la loi Darcos est très largement compris, accepté et appliqué par l'ensemble des acteurs du secteur.** Ils apparaissent tous attachés à la pleine mise en œuvre de la loi, y compris sur les règles applicables aux casiers automatisés, qui leur semblent à tous nécessaire pour assurer rapidement une égalité des conditions de concurrence. Lorsque des difficultés ont été identifiées, les acteurs se sont engagés à les résoudre dans les mois qui viennent.
17. Au total, l'état des lieux de la mise en conformité des acteurs, s'il peut appeler le cas échéant un suivi dans le temps auquel le médiateur du livre veillera, démontre que **le cadre de la loi, tel qu'éclairé par l'avis du 12 février dernier, est largement compris et accepté.** Plus encore, **il est même fortement soutenu** par tous les acteurs rencontrés, qui se sont montrés **unanimentement attachés à une application rigoureuse par l'ensemble des acteurs.**

II – Le retrait gratuit de livres proposé par Amazon dans des casiers automatisés utilisés en autonomie reste le principal défi posé à la mise en œuvre du cadre posé par la loi

18. L'instruction du présent avis a permis un nouvel échange avec la société Amazon sur l'état de ses pratiques en matière de retrait gratuit et leur conformité au cadre légal applicable.
19. Dès la publication de l'avis du médiateur du livre le 12 février, la société avait fait savoir par voie de presse, non seulement sa satisfaction de voir confirmée la légalité des retraits gratuits en magasin³, mais surtout son désaccord avec les conclusions de l'avis en matière de retrait en casier automatisé.
20. **La société Amazon estime en premier lieu que le fait pour le médiateur de s'être prononcé dès le 12 février sur les pratiques de retrait gratuit qu'elle a mises en place sans se prononcer dans le même temps sur celles de ses concurrents, à propos desquels elle l'avait saisi le 9 janvier d'une demande d'avis, témoignerait d'une approche biaisée à son encontre.**
21. Pourtant, d'une part, ainsi que le relevait l'avis du 12 février, le cadre temporel imposé par la saisine de la ministre de la culture du 19 novembre 2024, qui ne mentionnait que l'initiative d'Amazon, ne permettait pas sérieusement d'envisager dans un délai très court une analyse portant sur l'ensemble des pratiques du marché. C'est pourquoi l'avis du 12 février ne se prononce, en contrepoint de l'analyse juridique qu'il présente, que sur les pratiques du seul acteur mentionné par la demande d'avis. Le présent avis, rendu également dans un bref délai permet, en répondant à la saisine d'Amazon, et même en en élargissant la

³ Rappelons que, en interprétant la loi comme autorisant sous certaines conditions le retrait gratuit en magasins de livres achetés auprès de vendeurs tout en ligne, l'avis du 12 février 2025 confirme la légalité de principe d'une large partie de l'offre de retrait gratuit annoncée par Amazon. Selon la société, les points de retrait gratuit proposés sont environ pour les deux tiers en magasins et pour un tiers en casiers automatisés en autonomie.

focale, d'étendre rapidement l'analyse à l'ensemble des acteurs.

22. Surtout, d'autre part, il apparaît au terme de ce panorama complet des pratiques du marché, qu'**Amazon est toujours le seul acteur en ligne à mettre fortement en avant auprès de ses clients une offre de retrait gratuit** dans des commerces de vente au détail de livres. En tant que premier vendeur de livres tout en ligne, ne disposant pas lui-même de magasins où pourrait être pratiqué le cliqué-retiré, il est logique que ce type d'offres soit d'une importance particulière pour lui. Quoi qu'il en soit, ses pratiques en la matière posent **une question bien spécifique**. En matière de retrait gratuit de livres, il n'y a rien de biaisé à porter une attention toute particulière aux pratiques d'Amazon.
23. **En deuxième lieu, la société Amazon a fait connaître son désaccord avec l'analyse du médiateur du livre selon laquelle le retrait de livres en autonomie dans un casier automatisé**, même si ce casier est installé dans les murs d'un commerce qui vend des livres, ne saurait se prévaloir de la faculté de retrait gratuit réservée par la loi au retrait dans un commerce de vente au détail de livres. Selon la société, une telle interprétation ne serait pas justifiée puisqu'elle ajouterait aux termes de la loi : dès lors que le casier serait dans un commerce qui vend des livres, il faudrait que la gratuité de retrait puisse être applicable.
24. **Les arguments énoncés par la société Amazon n'apportent cependant rien de nouveau au débat** et ne sauraient convaincre de modifier une analyse qui s'appuie tant sur les termes de la loi que sur l'intention du législateur éclairée par les travaux préparatoires :
25. (i) l'exception en matière de retrait dans un commerce de vente au détail de livres impose, eu égard à son enjeu, **une interprétation précise de ses termes**, qui ne saurait confondre le retrait en autonomie dans un casier et le retrait dans un commerce où celui-ci est implanté ; le casier n'est ni un commerce ni une composante du commerce où il est présent sous le régime de la location d'espace, et d'ailleurs très généralement à l'extérieur de l'espace de vente ;
26. (ii) **les travaux préparatoires de la loi** démontrent une intention très claire de soutien aux points de vente de livres sur tout le territoire qui va également dans le sens de l'interprétation stricte des exceptions à la tarification obligatoire des frais de livraison ; or, l'exception prévue pour le retrait dans un commerce de vente au détail est clairement conçue pour permettre le cliqué-retiré en librairie, en assurant un contact du client avec une offre de livres en magasin que n'assure aucunement un retrait en autonomie dans un casier, situé au surplus le plus souvent dans une galerie marchande ou sur un parking.
27. **En troisième lieu, enfin, la société Amazon insiste sur l'intérêt de son offre de retrait gratuit**, y compris en casiers automatisés, pour assurer l'accès des Français aux livres sur le territoire. A ses yeux, exclure les casiers automatisés de cette offre de retrait gratuit ne pourrait que porter préjudice à cet objectif. Elle rappelle à cet égard les commentaires d'internautes en faveur de son initiative produits lors de l'instruction de la première demande d'avis.
28. On relèvera d'abord que ce **cet aspect relève davantage de l'interpellation politique** que de l'analyse juridique : si la loi s'interprète, en toute rigueur, comme ne s'appliquant pas aux retraits de livres en casiers automatisés, et que l'on est convaincu par l'argumentation sur l'obstacle que cela induirait pour l'accès des Français aux livres, alors il faudrait changer la loi – mais le débat politique ne saurait être confondu avec le débat juridique.
29. **Surtout, il apparaît en réalité que le législateur, seul compétent pour identifier et arbitrer entre les objectifs d'intérêt général en cause, a, lorsqu'il a adopté la loi Darcos, retenu un objectif d'intérêt général, qui est spécifiquement le soutien au réseau de vente de livres sur le territoire**. La France dispose d'un réseau de librairies et d'autres points de vente de livres particulièrement fin sur tout le territoire – et c'est ce réseau de vente mais aussi de conseil et d'animation culturelle, que le législateur a entendu spécifiquement soutenir. Une interprétation trop extensive de la faculté dérogatoire de retrait gratuit en commerce de vente de livres, pour l'appliquer à des casiers automatisés déployés sur tout le territoire, et d'ailleurs pas spécifiquement dans les zones dénuées de librairie⁴, est de nature à porter atteinte à cet

⁴ L'analyse conduite dans l'avis du 12 février 2025 à l'échelle des départements de la Creuse et du Loiret illustre la densité du réseau de librairies en France et le caractère très majoritairement redondant (en termes de couverture territoriale) que présentent, par rapport à ce réseau de points de vente physique, les points de retrait gratuit proposés par Amazon – étant rappelé que le prix d'un livre est le même partout et que l'obligation faite à tout libraire de servir toute commande à l'unité assure aux clients de chaque librairie l'accès à l'ensemble du catalogue disponible.

objectif.

30. A cet égard, l'avis du 12 février 2025 faisait état des chiffres mis en avant par certaines organisations de libraires quant au bilan de la loi Darcos⁵ : ces chiffres suggéraient que la tarification obligatoire de frais de livraison aurait produit un déplacement de 3 points de part de marché en faveur des commerces physiques de livres.
31. **Cette tendance semble confirmée par les chiffres clés de l'édition et de la librairie publiés par le ministère de la culture le 10 avril 2025⁶** (source Kantar) : il en ressort que la part de marché des librairies dans les ventes de livres est passée de 2023 à 2024 de 23,7 % à 26,8 %, celle des grandes surfaces spécialisées de 28,4 % à 29,9 % tandis que celle des grandes surfaces non spécialisées stagnait (de 18,1 % à 17,9 %) et que la part du marché en ligne diminuait sensiblement de 22,2 % à 19,9 %. Ces nettes inflexions semblent pouvoir être imputées à la nouveauté que constitue la mise en application de loi Darcos et témoignent d'un effet qui correspond bien à l'intention du législateur. Si l'évolution globale du marché est par ailleurs préoccupante (diminution de 2,9 % en volume et de 0,2 % en valeur), il s'agit d'une tendance déjà observée (hors effet Covid-19) dans la longue durée⁷, ce qui retient en revanche de l'imputer aux effets de la loi Darcos. Au total, il semble donc bien que la loi Darcos atteigne son objectif de soutien au réseau de librairies sur le territoire.
32. Enfin, on pourra relever que l'interprétation de la loi que livre l'avis du 12 février 2025 conduit en toute hypothèse à admettre la légalité d'une large partie de l'offre de retrait gratuit proposée par Amazon puisqu'elle n'en exclut l'application qu'aux casiers automatisés, soit environ, aux dires d'Amazon, un tiers de cette offre de points de retrait gratuit.
33. **Compte tenu de ce qui précède, aucun des arguments soulevés par la société Amazon n'apparaît donc justifier de remettre en cause l'analyse de l'avis du 12 février 2025 en ce qui concerne les casiers automatisés de retrait en autonomie.**

*

34. Au total, trois mois après l'avis rendu par le médiateur du livre le 12 février 2025 et six mois après l'annonce publique par Amazon de son initiative en matière de points de retrait gratuit, une conclusion s'impose : la seule réelle question que pose à ce stade l'application du cadre juridique en la matière réside dans l'application de la gratuité du retrait de livres aux casiers automatisés.
35. Ce sujet constitue aujourd'hui **un défi posé à la mise en œuvre de la loi** :
36. (i) parce que cette pratique émane d'un choix délibéré d'un acteur de tout premier plan, premier vendeur en ligne de livres ;
37. (ii) parce qu'elle apparaît, eu égard à l'importance de cet acteur et aux enjeux économiques correspondants⁸, de nature à pouvoir remettre en cause dans la pratique la dynamique de soutien à la librairie qui a inspiré le législateur en brouillant fortement le message adressé aux lecteurs ;

⁵ Etude Pergamon pour le syndicat de la librairie française, le syndicat des distributeurs de loisirs culturels, Fnac Darty, les Espaces culturels E. Leclerc et le groupe NAP (réseau des Maisons de la presse) : https://www.syndicat-librairie.fr/sites/default/files/upload/report/250205-loi-darcos-note-avec-exec-summary-vdef_1.pdf

⁶ Ministère de la culture, « Chiffres clés du secteur du livre » : <https://www.culture.gouv.fr/thematiques/livre-et-lecture/pour-les-professionnels-de-l-economie-du-livre/observation/chiffres-cles-du-secteur-du-livre/series-longues-de-chiffres-cles-du-secteur-du-livre>

⁷ On observait par exemple une diminution du marché de détail de 3,5 % en volume et 1% en valeur en 2023 et 5,7 % et 3,8 % en 2022

⁸ Selon la FEVAD (2024), tous produits confondus, « la livraison hors domicile représente 46% des livraisons. Les points relais arrivent en tête avec près de la moitié des livraisons hors domicile (45%). Le casier automatique et le click&collect se partagent l'autre moitié, avec un développement très rapide des consignes. » Une offre gratuite de livraison de livres en points de retrait est donc susceptible de rencontrer un très large public, dont une forte proportion pour le retrait en casiers automatiques.

38. (iii) et enfin parce qu'Amazon se place, pour tenir cette position, au plan des principes, quitte à écarter l'analyse approfondie et éclairée par l'ensemble des travaux parlementaires que livre l'avis du médiateur du livre du 12 février 2025.
39. **Face à cette situation, il pourrait être envisagé de préciser les termes de la loi**, afin, en la clarifiant, de mettre fin à une pratique de livraison gratuite en casiers automatisés qui ne correspond ni à son intention ni à sa lettre⁹. Une telle clarification mettrait fin à une interprétation problématique concernant les casiers automatisés, sans pour autant rompre l'équilibre qui résulte de la loi, puisque resterait permis le retrait gratuit en relais colis lorsqu'il s'effectue à l'accueil ou en caisses d'un commerce qui vend des livres. Elle ne modifierait donc pas les termes du débat quant au principe de la loi, dont on sait qu'il fait l'objet d'un litige pendant devant le Conseil d'Etat, qui a saisi à titre préjudiciel la Cour de justice de l'Union européenne.
40. **Cependant, en toute rigueur, la modification de la loi ne devrait pas être nécessaire car, en réalité, la loi apparaît en elle-même suffisamment claire** pour exclure le retrait gratuit en casier automatisé.
41. On peut même relever, au regard des premiers chiffres disponibles, que la loi semble au total **un outil efficace pour servir l'objectif de soutien à l'accès aux livres dans les librairies sur l'ensemble du territoire** retenu par la législateur. En faisant apparaître les conditions auxquelles devrait obéir la gratuité de retrait appliquée par les vendeurs tout en ligne, les développements de ces derniers derniers mois démontrent également **l'équilibre inhérent à son approche**.

⁹ On pourrait ainsi envisager, à la 2^{ème} phrase du 4^{ème} alinéa de l'article 1^{er} de la loi du 10 août 1981, de remplacer les termes « sauf si le livre est retiré dans un commerce de vente au détail de livres » par les termes « sauf si le livre est retiré auprès d'un commerce de vente au détail de livres », pour marquer encore plus nettement que la notion de retrait « dans un commerce » ne repose pas seulement sur la localisation du point de retrait, mais bien sur l'interaction que le retrait implique avec le commerce.

Annexes à l'avis du Médiateur du livre

I. Etat des lieux détaillé des offres de retrait gratuit de livres achetés en ligne.....	12
1. Groupe Fnac Darty	12
2. Cultura	13
3. E. Leclerc	13
4. Carrefour	14
5. Coopérative U.....	15
6. Maisons de la Presse - Groupe NAP	16
7. Site « lalibrairie.com » - Groupe NOSOLI	16
8. Site « placedeslibraires.fr » - groupe Tite Live	17
9. Site « leslibraires.fr » - Société Kamael	17
10. Amazon	17
II. Lettre de saisine de la société Amazon	19
III. Liste des personnes auditionnées	22

I. Etat des lieux détaillé des offres de retrait gratuit de livres achetés en ligne

Allant au-delà de la liste des cinq sociétés pointées par la saisine d'Amazon (Fnac Darty, Cultura, E. Leclerc, Carrefour et Coopérative U), le médiateur du livre a, pour répondre également à la saisine de la ministre de la culture, étendu ses investigations à l'ensemble des acteurs qui lui ont semblé le justifier, soit également « placedeslibraires.fr », « leslibraires.fr », « lalibrairie.com » et le groupe NAP (Maisons de la Presse) sans oublier naturellement Amazon.

Il s'agit dans tous les cas de détaillants qui vendent des livres à distance et proposent des offres de retrait susceptibles de se prévaloir de la gratuité réservée au retrait dans des commerces de vente au détail de livres. Il n'a en revanche pas semblé utile d'étendre ces investigations aux acteurs (Gibert, Mollat, etc.) dont les offres s'analysent comme un simple cliqué-retiré en librairie, avec identité d'enseigne entre le site de vente en ligne et le commerce où est effectué le retrait, pour lesquels l'application de la loi ne semble pas poser de question.

Les offres des dix acteurs retenus justifient une vérification sur le point de savoir si elles répondent aux conditions posées, en particulier en ce qui concerne les vendeurs tout en ligne, par la loi telle qu'éclairée par l'avis du 12 février 2025¹⁰ : « (a) que le retrait soit véritablement effectué dans le commerce de vente au détail de livres, (b) que ce commerce vende effectivement des livres et (c) que le vendeur en ligne puisse justifier du respect des conditions posées par la loi. »

Les investigations menées conduisent aux conclusions suivantes :

1. Groupe Fnac Darty

La Fnac, qui fait partie du groupe Fnac Darty, développe une offre multicanale de vente de livres avec un réseau d'environ 230 magasins (y compris les franchisés) et une activité importante de vente en ligne. Elle occupe en France la deuxième position du marché en ligne de produits culturels avec un taux de pénétration¹¹ d'un peu plus de 30 % des personnes qui achètent en ligne de tels biens (source FEVAD, 2024¹²).

L'offre de retrait gratuit de livres achetés à distance proposée par la Fnac relève exclusivement du cliqué-retiré dans les quelque 230 magasins Fnac, qui proposent tous une abondante offre de livres. A ce titre, la Fnac applique d'ailleurs aux adhérents de son programme « Fnac+ » le cumul du retrait gratuit et d'une remise conforme aux 5 % maximum autorisés par la loi du 10 août 1981. Les autres points de retrait proposés n'ouvrent pas droit à la gratuité des frais de livraison.

La Fnac signale que, à la suite de l'entrée en vigueur de la loi Darcos, elle a supprimé la possibilité de retrait gratuit qu'elle offrait auparavant dans les magasins Darty au titre du « *click and collect* » croisé. Même s'ils peuvent commercialiser quelques titres, ces magasins ne lui ont pas semblé devoir être qualifiés de commerces de vente au détail de livres. De même, elle ne propose pas de retrait gratuit des livres achetés sur « fnac.com » dans les magasins Nature & Découvertes, malgré la présence de rayons livres dans ces magasins.

Alors que la saisine adressée au médiateur du livre par Amazon pointait l'existence de caisiers automatisés de retrait gratuit, marqués Fnac, qui ne seraient pas situés à proximité immédiate des rayons livres, la Fnac indique que ces caisiers existent en tout et pour tout dans trois magasins parisiens (Saint Lazare, Montparnasse, Forum des Halles) et ont essentiellement pour objet de désengorger l'accès aux caisses en

¹⁰ Point 37 de l'avis du médiateur du livre du 12 février 2025, interprétant la notion de « retrait dans un commerce de vente au détail de livres » au regard tant de ses termes que de son objet et de ses travaux préparatoires

¹¹ Le taux de pénétration correspond au pourcentage de clients ayant effectué un achat selon un nombre défini de consommateurs potentiels (population cible).

¹² <https://www.fevad.com/classement-fevad-2024-des-sites-e-commerce-en-nombre-de-clients/>

périodes de forte fréquentation. Selon elle, ces facilités offertes aux clients à l'intérieur de ses magasins relèvent bien d'un retrait dans un commerce de vente au détail de livres dès lors que, outre leur implantation dans ses propres magasins, ces casiers ne relèvent pas d'un retrait en autonomie, le client étant invité à s'adresser au personnel du magasin en cas d'incident. Même si le sujet peut prêter à discussion, cette argumentation paraît à ce stade convaincante, le retrait en casiers automatisés dans une telle hypothèse semblant bien pouvoir s'analyser comme un retrait auprès du magasin Fnac en cause, et non comme un retrait dans un casier distinct de ce magasin¹³.

Par ailleurs, si la saisine d'Amazon pointe une possibilité de retrait de livres auprès d'un « point de retrait commandes » (Fnac des Ternes), distinct du rayon livres, on ne voit pas, à la lumière de l'avis du 12 février 2025, en quoi une telle possibilité ne relèverait pas d'un retrait dans un commerce de vente au détail de livres. La loi n'impose en effet pas que le retrait de la commande ait lieu dans un rayon spécialisé livres au sein du commerce de vente de livres.

Au total, l'offre de retrait gratuit de livres proposée par la Fnac ne semble donc pas soulever de difficulté au regard du cadre juridique applicable, le choix de ne pas proposer de retrait gratuit dans les enseignes autres que la Fnac témoignant même d'une interprétation prudente de l'exception réservée par la loi aux commerces de vente de livres.

2. Cultura

La société Cultura développe une offre multicanale de vente de livres avec un réseau d'environ 110 magasins localisés principalement en périphérie de villes grandes et moyennes et une activité importante de vente en ligne. Elle occupe la troisième position du marché en ligne français de produits culturels avec un taux de pénétration d'un peu plus de 30 % des personnes qui achètent en ligne de tels biens (source FEVAD, 2024).

L'offre de retrait gratuit de livres achetés à distance proposée par Cultura relève exclusivement du cliqué-retiré dans les quelque 110 magasins Cultura, qui proposent tous une abondante offre de livres. A ce titre, Cultura applique d'ailleurs aux adhérents de son programme « Cultur'Addict » le cumul du retrait gratuit et d'une remise conforme aux 5 % maximum autorisés par la loi du 10 août 1981. Les autres points de retrait proposés n'ouvrent pas droit à la gratuité des frais de livraison.

Si la saisine d'Amazon pointe une possibilité de retrait de livres auprès d'un « point de retrait commandes »¹⁴ (Cultura, Les 4 temps La Défense), distinct du rayon livres, on ne voit pas, à la lumière de l'avis du 12 février 2025, en quoi une telle possibilité ne relèverait pas d'un retrait dans un commerce de vente au détail de livres. La loi n'impose pas en effet que le retrait de la commande ait lieu dans un rayon spécialisé livres au sein du commerce de vente de livres.

Au total, l'offre de retrait gratuit de livres proposée par Cultura ne semble donc pas soulever de difficulté au regard du cadre juridique applicable.

3. E. Leclerc

Les centres E. Leclerc, première enseigne française de la grande distribution par le chiffre d'affaires, sont également un acteur important de la librairie, avec environ 230 Espaces culturels E. Leclerc, magasins à part entière qui s'analysent comme des grandes surfaces spécialisées, ainsi que des rayons livres, parfois importants, dans 700 grandes surfaces (hypermarchés et supermarchés). Malgré sa quatrième position sur le marché en ligne de produits culturels (source FEVAD, 2024), E. Leclerc ne réalise qu'une très faible

¹³ Cette configuration avait d'ailleurs été réservée dans l'avis du 12 février 2025 (note de bas de page n° 33).

¹⁴ Il s'agirait d'une possibilité de retrait offerte dans un espace dédié du magasin, par mise à disposition au client de sa commande sur un rayon qui lui est indiqué lorsqu'il en qu'il remplit le n° sur une borne dédiée, avec possibilité d'assistance par le personnel du magasin.

proportion de son activité de vente de livres en ligne (moins de 2 %).

L'offre de retrait gratuit de livres achetés sur le site internet de E. Leclerc¹⁵ correspond à des retraits dans les seuls magasins E. Leclerc, toute mise à disposition dans d'autres en points de retrait se voyant appliquer le tarif minimal prévu par la loi. Les retraits gratuits de livres dans les Espaces culturels E. Leclerc, qui proposent tous une offre abondante de livres, ne posent *a priori* aucune difficulté. Il en va de même dans les GSA qui comportent des rayons livres lorsque le retrait se fait bien dans le magasin, quelle que soit l'appellation du point de retrait (accueil du magasin, point de retrait, voire points SAV). Il peut en revanche en aller autrement dans d'autres hypothèses.

En premier lieu, il apparaît que des retraits gratuits de livres sont proposés dans certains magasins qui ne proposeraient pas de vente au détail de livres, en particulier certaines grandes surfaces alimentaires qui ne figurent pas au nombre des 700 qui disposent d'un rayon livres. Surtout, il semble que le retrait gratuit soit parfois proposé dans des commerces sous enseigne E. Leclerc qui, même s'ils se situent dans la galerie marchande d'une GSA qui vend des livres, ne sont cependant pas des commerces de vente de détail de livres (bijouterie, parapharmacie, centre auto, espaces location de véhicules, voire espaces bricolage ou jardinerie), dont certains cas sont à juste titre pointés par la saisine d'Amazon.

En deuxième lieu, des retraits gratuits de livres semblent proposés dans des « *drives* », autrement dit des « installations, aménagements ou équipements conçus pour le retrait par la clientèle de marchandises commandées par voie télématique ainsi que les pistes attenantes » au sens de l'article L. 752-3 du code de commerce. Or, lorsque de tels *drives* sont dits « déportés », c'est-à-dire qu'ils ne sont pas dans la continuité physique immédiate d'une surface de vente proposant des livres, on ne voit pas comment ils pourraient être regardés comme des commerces de vente au détail de livres.

Au total, la mise en conformité de E. Leclerc avec le cadre défini par la loi Darcos appelle donc un travail de ciblage précis des lieux (magasins et *drives*) dans lesquels est proposé le retrait gratuit pour le restreindre aux seuls commerces de vente au détail de livres (*a priori* essentiellement les 230 Espaces culturels, les 700 GSA avec des rayons livres et au moins certains points presse). Il ne semble pas que le défaut de mise en conformité après l'entrée en vigueur encore assez récente de la loi soit délibéré. Eu égard à la faible part du chiffre d'affaires réalisé par l'activité livre de E. Leclerc en ligne, il ne semble pas non plus qu'il ait pu avoir d'effet perturbateurs substantiels. La mise en conformité n'en doit pas moins être assurée sans attendre.

Les représentants des centres E. Leclerc rencontrés par le médiateur, qui ne contestent pas l'analyse présentée à la lumière de l'avis du 12 février 2025, ont indiqué que le travail de ciblage de l'offre de retrait gratuit était commencé et ils se sont engagés à l'achever d'ici l'automne.

4. Carrefour

La société Carrefour propose des rayons livres dans un nombre important de magasins (hypermarchés et supermarchés). Elle constitue également un acteur important du commerce en ligne. Cependant la vente en ligne de livres représente une part très faible tant de son chiffre d'affaires en ligne que de son activité totale de vente de livres.

La société Carrefour précise qu'elle ne propose de retrait gratuit de livres achetés à distance que pour des ouvrages qui figurent dans le stock du magasin sélectionné par le client comme point de retrait, l'offre proposée en ligne étant donc configurée en fonction du magasin choisi pour le retrait. Les commandes de livres, traitées par un préparateur en magasin au même titre que le reste du panier de commandes, sont alors susceptibles d'être retirées gratuitement, soit à l'accueil du magasin soit auprès du drive qui fait partie du magasin. Le livre est exclu de l'offre disponible en points de retrait multi-enseignes (Delipop).

Si la saisine d'Amazon pointe l'existence de retraits gratuits de livres aussi bien en « *drives* » qu'en

¹⁵ A noter que, à l'inverse du site internet, l'application E. Leclerc ne propose quant à elle pas d'offre de livres.

magasins, Carrefour souligne que les « *drives* » où ce retrait gratuit est possible font tous partie de magasins qui vendent des livres (et ne constituent donc pas des « *drives* » déportés). Le dispositif retenu par la société semble en effet garantir que ne puisse être offert de retrait gratuit de livres qu'au sein de commerces qui vendent des livres.

Au total, l'offre de retrait gratuit de livres proposée par Carrefour ne semble donc pas soulever de difficulté au regard du cadre juridique applicable.

5. Coopérative U

Coopérative U est une coopérative de magasins indépendants (GSA) qui, à la différence de E. Leclerc, ne dispose pas de magasins spécialisés dans l'offre culturelle, mais qui réalise une activité substantielle de vente de livres, en se prévalant d'une part de marché de près de 20 % des livres vendus en GSA et d'une offre de conseil et de proximité, par exemple avec des opérations populaires comme le « Prix des lecteurs U ». Si l'offre culturelle est accessible également sur le site « uculture.fr », la vente de livres en ligne est bien moins importante qu'en magasin physique, avec moins de 2 % de l'activité de vente de livres, et des commandes largement réalisées sur ce site par les magasins pour le compte de leurs clients plutôt que par les clients eux-mêmes.

L'offre de retrait gratuit de livres achetés sur le site uculture.fr correspond aujourd'hui à une possibilité de retrait gratuit dans un total d'environ 1 200 magasins en France dans toute la gamme d'enseignes du groupe, y compris certains magasins qui ne possèdent pas de rayon livres permanents. Selon la lecture de la loi par le groupe au moment de ses échanges avec le médiateur, la seule localisation d'un comptoir de retrait en magasin devrait suffire à permettre d'appliquer la gratuité. L'avis du 12 février 2025 ne retient cependant pas une lecture aussi extensive de la loi qui viderait largement de sa portée la notion de commerce de vente au détail de livre si elle n'exige pas la présence d'une offre permanente de livres en rayons. Le périmètre de l'offre de retrait gratuit de livres proposé par Coopérative U au début de l'année 2025 semble par conséquent excéder ce que permet la loi.

Au terme d'un dialogue nourri avec le Médiateur du livre, Coopérative U indique « être tout-à-fait prête, si tous les acteurs s'inscrivent effectivement dans cette même optique, à fixer un ou plusieurs critères restrictifs alternatifs ou cumulatifs afin de préciser cette définition » des points de retrait éligibles à la gratuité. Attaché à une application stricte de la loi, qui doit exclure tant le retrait gratuit en casier automatisé que le retrait gratuit dans des « *drives* » déportés, Coopérative U est donc prête, dans le cadre d'une mise en conformité de l'ensemble des acteurs, à redéfinir ses pratiques. Elle envisage à ce titre de circonscrire les possibilités de retrait gratuit aux seuls magasins qui réalisent un chiffre d'affaires minimal de vente de livres, par exemple de l'ordre de 3 000 euros TTC par an¹⁶. A titre alternatif, si devait être retenu un critère en termes d'assortiments de livres, qu'elle estime plus complexe à mettre en œuvre, elle envisage un seuil d'environ 400 livres.

Au total, Coopérative U a donc donné son accord pour redéfinir dans le courant de l'année les conditions de retrait gratuit de livres achetés sur « uculture.fr » conformément à la loi. Même si le chiffre d'affaires correspondant aux retraits gratuits injustifiés est aujourd'hui à l'évidence limité (se chiffrant probablement en dizaines de milliers d'euros seulement), tous les grands acteurs de la vente de livres doivent assurer leur mise en conformité – étant entendu que les différents enjeux de mise en conformité doivent être traités en parallèle par tous les acteurs.

¹⁶ Coopérative U relève en revanche qu'une classification par types d'enseignes ne serait pas pertinente : « de petits magasins Utile ou U Express pouvant fournir des rayons Librairie substantiels ; là où des Super U peuvent présenter des rayonnages modestes ».

6. Maisons de la Presse - Groupe NAP

Le groupe NAP compte un réseau de 1 148 enseignes (outre les « Mags Presse » et les « Points Plus ») et 468 franchises « Maison de la presse ». Se prévalant du titre de 4^{ème} réseau de vente de livres en France¹⁷, le groupe identifie parmi ses enseignes 600 librairies de formats très divers (dont 150 librairies de niveau 1 et 200 de niveau 2¹⁸). Il met en avant son offre de proximité et de conseil, avec une place importante du livre dans son offre et un positionnement actif dans ce domaine, illustré notamment par le prix des Maisons de la Presse, qui a déjà connu plus de 50 éditions. Le groupe opère depuis 2021 un site en ligne « maisondelapresse.com » avec une offre de plusieurs dizaines de milliers de livres et une activité en développement mais dont la proportion reste encore très limitée par rapport à la vente en magasins.

L'offre de retrait gratuit de livres achetés sur le site « maisondelapresse.com » correspond aujourd'hui à une possibilité de retrait gratuit « dans les boutiques du réseau Maison de la Presse, Mag Presse et Point Plus disposant du Click & Collect ». Cette offre de retrait gratuit semble donc s'appliquer à certains magasins qui ne sont pas des commerces de vente de livres, puisque, selon l'enseigne elle-même, seule environ la moitié du réseau de 1 200 magasins pratique une activité de librairie. Cette situation s'explique selon l'enseigne par le caractère mouvant de l'activité d'un certain nombre de points de vente. Eu égard au chiffre d'affaires correspondant à des retraits dans les magasins en cause (peut-être aux alentours d'une centaine de milliers d'euros), elle n'exerce sans doute pas de grave effet perturbateur mais elle n'en doit pas moins être traitée.

Au terme du dialogue avec le médiateur du livre, le groupe NAP, très attaché à la pleine application de la loi par l'ensemble des acteurs, indique s'engager à mettre en conformité dans l'année son offre de retrait gratuit en excluant de son application les magasins dont l'activité de vente de livres ne serait pas permanente et suffisante. Elle fera procéder sur ce point à une vérification à l'occasion de la visite de ses conseillers commerciaux (3 à 4 fois par an).

7. Site « lalibrairie.com » - Groupe NOSOLI

Le groupe Nosoli (Furet du Nord, Decitre), dont l'offre de cliqué-retiré dans les 19 librairies Furet du Nord et Decitre n'appelle pas de remarque particulière, est également depuis novembre 2024 propriétaire du site « lalibrairie.com », issu de l'activité en ligne de l'ancien « chapitre.com » en 2024, mais dont le chiffre d'affaires reste limité par rapport à celui du reste du groupe.

L'activité de « lalibrairie.com » se traduit par un site internet de vente de livres neufs offrant la possibilité de retrait gratuit en cliqué-retiré auprès de 2 500 librairies indépendantes, les ouvrages ainsi retirés pouvant soit être issus du stock du libraire soit être commandés par « lalibrairie.com » pour livraison et retrait en librairie. Il apparaît cependant que certains des points de retrait proposés ne semblent pas constituer de véritables commerces de vente de livres, à l'exemple d'un magasin de photo ou encore de buralistes. Eu égard à l'activité limitée de « lalibrairie.com », et au caractère semble-t-il marginal des points de retrait non éligibles à la gratuité, cette situation n'exerce sans doute pas de grave effet perturbateur dans la mise en œuvre de la loi (quelques dizaines à une ou deux centaines de milliers d'euros de ventes de livres). Elle n'en doit pas moins être traitée sans attendre.

Au terme du dialogue avec le Médiateur du livre, le groupe Nosoli, attaché à la pleine mise en œuvre de la loi, s'est engagé à procéder dans les mois qui viennent à un ciblage des points de retrait proposés par « lalibrairie.com » pour ne proposer le retrait gratuit de livres que dans des commerces de vente de livres.

¹⁷ Au classement Livres Hebdo 2022.

¹⁸ Une librairie de niveau 1 se caractérise par l'importance de son activité d'animation, de ses ventes (généralement plus de 250 000 euros) et sa relation directe avec les diffuseurs. Une librairie de niveau 2 est un point de vente de proximité (généralement entre 50 000 et 250 000 euros de ventes) qui bénéficie de visites moins fréquentes des représentants et de taux de remise moins élevés. Les librairies de 3^{ème} niveau s'approvisionnent généralement plutôt par le biais de grossistes.

8. Site « placedeslibraires.fr » - groupe Tite Live

Le groupe Tite Live propose à côté de ses autres offres (logiciel de gestion Medialog, solution pour la vente de livres numériques en librairie ePageine...) un portail « placedeslibraires.fr », offert à la fois sous cette marque et en marque blanche, qui permet l'achat de livres en ligne auprès de près de 1 200 librairies.

L'offre de retrait proposée sur placedeslibraires.fr s'analyse comme une offre de cliqué-retiré dans la librairie choisie par le client. Si le site propose également parfois des points de retrait autre qu'une librairie, par exemple un autre type de commerce, la gratuité du retrait n'est alors pas appliquée.

L'offre de retrait gratuit de livres proposée sur « placeslibraires.fr » ne semble donc pas soulever de difficulté au regard du cadre juridique applicable.

9. Site « leslibraires.fr » - Société Kamael

La société Kamael opère, outre ses autres activités (logiciel de gestion de librairie Gestock, conception de sites internet...) le site « leslibraires.fr », qui est un « portail » utilisé par environ 400 librairies indépendantes.

L'offre de retrait gratuit de livres proposée sur le site « leslibraires.fr » s'analyse comme une offre de cliqué-retiré en librairie. Seules deux librairies proposent le retrait dans un autre commerce, et elles n'appliquent pas dans ce cas la gratuité de retrait. Si la livraison à domicile est également proposée, et correspond à moins de la moitié des ventes, les paramètres du site imposent, en l'absence de retrait en librairie, une facturation des frais de port conforme au minimum de 3 euros pour toute commande dont le montant est inférieur à 35 euros.

L'offre de retrait gratuit de livres proposée sur « leslibraires.fr » ne semble donc pas soulever de difficulté au regard du cadre juridique applicable.

10. Amazon

La société Amazon, « *pure player* » de la vente de livres en ligne, opère en France le premier site marchand de produits culturels en part de marché, avec un taux de pénétration de plus de 50 % des personnes qui achètent en ligne de tels biens (source FEVAD, 2024). Alors que la vente en ligne représente environ 20 % des ventes de livres, de l'ordre de la moitié de ce total, voire davantage, serait vendu par Amazon.

Amazon a tiré les conséquences de l'entrée en vigueur le 7 octobre 2023 du dispositif de tarification minimale des livraisons en appliquant la tarification minimale obligatoire aux livraisons à domicile et, dans un premier temps, à l'ensemble des mises à disposition de livres en points de retrait, y compris pour les clients de son programme de fidélité Prime.

La société a cependant à compter du mois de novembre 2024 annoncé la gratuité du retrait de livres dans une sélection de points de retrait situés dans des commerces de vente au détail de livres (initialement 2 500 et ensuite davantage mais le chiffre exact n'est pas rendu public). Ces points de retrait gratuit correspondent d'une part, à des retraits en accueil magasin ou en caisses, qui relèvent des réseaux développés par ses partenaires de la logistique (La Poste/Pickup, Mondial Relay, Relais Colis), et, d'autre part, à des retraits en casiers automatisés (« *lockers* »), qui relèvent des mêmes réseaux ou qu'elle a pu développer en propre (autour d'un tiers de ces points de retraits correspondraient à des casiers). Cette annonce est à l'origine de la première saisine du Médiateur du livre par la ministre de la culture et de l'avis rendu sur ce sujet le 12 février 2025.

Au regard des règles éclairées par l'avis du Médiateur du livre du 12 février 2025, l'offre de retrait gratuit de livres apparaît dans son principe susceptible d'être légale mais soulève, trois mois après la publication de cet avis et au terme du dialogue approfondi noué avec la société, deux enjeux principaux.

Le premier enjeu est un enjeu de vérification pour l'ensemble des points de retrait gratuit proposés du respect des conditions posées par la loi, telle qu'éclairée par l'avis du 12 février. Lors de l'instruction de la première demande d'avis, Amazon a transmis confidentiellement au médiateur, à qui le secret des affaires n'est pas opposable, une liste des points de retrait, sans faire apparaître leur appellation ni l'enseigne concernée. D'autres acteurs du marché ont, sur la base de constatations de terrain très partielles, fait part au médiateur de leur doute sur l'éligibilité de certains des points de retrait (commerce ne vendant pas de livres, points de retrait situés sur des parkings...). Ces interrogations sont compréhensibles et des questions pourraient en effet se poser. Le point mérite un suivi précis et permanent qu'Amazon indique effectuer mais sur lequel le Médiateur du livre n'a pas d'information plus détaillée.

Le second enjeu est celui du retrait dans des casiers automatisés. Pour toutes les raisons détaillées dans l'avis du 12 février 2025 et dans le présent avis, de tels retraits en autonomie auprès d'un casier simplement accueilli dans un établissement ou à proximité de celui-ci, même si celui-ci est un commerce de vente de livres, ne paraissent pas remplir les conditions pour bénéficier de la possibilité de retrait gratuit prévue par le législateur pour les retraits dans un tel commerce. Sur ce point, le dialogue noué avec la société depuis la remise de l'avis du 12 février se conclut par un net constat de désaccord : la société récuse fermement l'interprétation de la loi proposée par le Médiateur en ce qui concerne les casiers automatisés.

S'il n'est pas possible d'indiquer l'ampleur exacte des retraits gratuits de livres dans des casiers automatisés, non plus d'ailleurs que l'ampleur exacte des autres retraits gratuits proposés par Amazon, cette question est à l'évidence le principal défi posé aujourd'hui à la mise en œuvre de la loi.

II. Lettre de saisine de la société Amazon



M. Jean-Philippe Mochon
Médiateur du livre
182 rue Saint-Honoré
75001 Paris

Par recommandé AR - Copie par e-mail

Clichy, le 9 janvier 2025

Réf : Saisine du Médiateur du livre sur le fondement de l'article 144, II, de la loi n°2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation

Monsieur le Médiateur,

Par courrier du 19 novembre 2024, Madame la ministre de la Culture a sollicité votre avis sur les conditions de retrait de commandes de livres applicables aux termes de la loi n°2021-1901 du 30 décembre 2021, dite « loi Darcos ». Aux termes de ce courrier, Madame la ministre a en effet souligné l'existence de « fortes divergences » entre les professionnels « lorsqu'ils sont amenés à mettre en œuvre l'exception à l'obligation de tarification de la livraison prévue par la loi en cas de livre retiré dans un commerce de vente au détail de livres ».

C'est dans ce cadre que vous avez décidé d'auditionner Amazon dans vos locaux le 20 décembre 2024.

A l'occasion de cette audition, nous avons attiré votre attention sur le fait que de nombreux opérateurs du secteur offrent aux consommateurs la livraison gratuite de livres dans diverses formes de points de retrait situés dans tous types de commerces de détail de livres, comme la loi le permet, et non uniquement dans des librairies indépendantes. Nous joignons en Annexe I à la présente saisine le document qui vous a été présenté lors de cette audition et que nous vous avons adressé par la suite.

Vous nous avez alors indiqué que, de votre point de vue, votre saisine concernerait les pratiques d'Amazon uniquement, et non les autres opérateurs. Nous ne partageons pas cette lecture de la lettre de mission de Madame la ministre de la Culture, comme nous vous l'avons fait savoir lors de cette audition, puis par un courrier en date du 24 décembre 2024. Dans ce courrier, nous avons déjà eu l'occasion de souligner que la mission que vous a confiée Madame la ministre de la Culture porte, d'une manière générale, sur la gratuité de la livraison appliquée au retrait des livres. Nous vous demandons donc de ne pas limiter votre avis aux pratiques d'Amazon, demande réitérée par courrier électronique du 27 décembre 2024.

Au-delà des termes du courrier de saisine, qui vous demandent de contribuer à une lecture partagée du dispositif législatif et qui, de ce fait, ne peut être élaborée uniquement avec Amazon, les principes d'égalité devant la loi et d'impartialité requièrent que vous vous prononciez sur l'ensemble des opérateurs du secteur et non uniquement sur la pratique d'un seul opérateur. Telle est, d'ailleurs, votre pratique lorsque vous êtes saisi pour avis quant à l'interprétation d'une législation, notamment par l'organisation de vastes auditions ou consultations de l'ensemble du secteur, de manière à traiter le sujet de manière générale et impersonnelle (avis du 9 février 2015 relatif à la conformité des offres d'abonnement avec accès illimité à la loi du 26 mai 2011 relative au prix du livre numérique ; avis du 22 juin 2022 sur une demande relative à l'interprétation de l'avis de 2015 ; avis du 16 février 2023 sur les modifications de prix décidées par les éditeurs et leur marquage sur les livres).

Puisque, toutefois, vous semblez considérer que la saisine de Madame la ministre de la Culture ne vous permet pas en l'état de procéder à un examen de l'ensemble du secteur, nous vous saisissons par la présente, comme nous le permet l'article 144, II, de la loi n°2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation, des pratiques de l'ensemble des distributeurs de livres en matière de livraison gratuite appliquée au retrait en point de vente.

Comme il est souhaitable que vous puissiez formuler un unique avis sur la question couvrant l'ensemble des opérateurs du secteur du livre, nous vous serions obligés de bien vouloir joindre la présente saisine à celle de Madame la ministre de la Culture (qui repose sur le même fondement textuel).

Veuillez agréer, Monsieur le Médiateur, l'expression de notre haute considération.

Frédéric Duval

DocuSigned by:
Frédéric DUVAL
283B9F264C204E4...



**MINISTÈRE
DE LA CULTURE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

La Ministre

Références à rappeler :
TR/MC/2025/D/6875/ABU

Paris, le 24 FEV. 2025

Monsieur le Médiateur du livre,

En novembre 2024, je vous ai saisi d'une demande d'avis sur les conditions de conformité de la livraison gratuite de livres en points de retrait au cadre juridique posé par la loi du 10 août 1981 relative au prix du livre.

Votre avis, rendu le 12 février dernier, vient très utilement clarifier les modalités d'application de la loi sur ce point. La mise en conformité des pratiques de tous les acteurs de la vente de livres à cet avis est essentielle pour conforter la régulation du prix du livre et ses effets protecteurs pour la diversité des canaux de vente de livres et la diversité éditoriale.

Je sais que vous serez attentif à la mise en œuvre par l'ensemble des opérateurs économiques des lignes directrices que vous avez dessinées dans cet avis, ce d'autant plus que vous avez été saisi le 9 janvier dernier au sujet de pratiques qui doivent dorénavant être appréciées à la lumière de ces lignes directrices.

Je vous serai reconnaissante de bien vouloir me faire part dans une échéance de deux mois des éléments les plus significatifs que vous retirerez de ce travail de suivi.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Médiateur du livre, l'expression de mes salutations distinguées.

Rachida DATI

Monsieur Jean-Philippe MOCHON
Conseiller d'État
Médiateur de la musique et médiateur du livre
Conseil d'État
1, place du Palais Royal
75100 PARIS

Ministère de la Culture
3, rue de Valois 75001 Paris

III. Liste des personnes auditionnées

- Amazon :
 - Monsieur Frédéric Duval, Directeur général
 - Madame Géraldine Codron, Responsable de la catégorie « livres »
 - Monsieur Najib Sail, Senior Corporate Counsel
 - Monsieur Dan Taieb, Responsable juridique

- Carrefour
 - Monsieur Vincent Cotte, Directeur stratégie e-commerce
 - Madame Nathalie Namade, Responsable affaires publiques
 - Monsieur Frédéric Torres, Directeur de catégorie

- Coopérative U :
 - Monsieur Philippe Gigleux, Chargé de mission auprès de la Présidence

- Cultura
 - Monsieur Éric Lafraïse, Directeur des relations extérieures
 - Monsieur Xavier Hamidi, Directeur d'exploitation

- Fnac Darty :
 - Madame Claire Pierot-Bichat, Directrice des affaires publiques
 - Madame Stéphanie Laurent, Directrice commerciale.
 - Madame Sonia Contim, juriste

- L'alibrairie.com (Nosoli)
 - Monsieur Stéphane Brun, Directeur digital & CRM Nosoli
 - Monsieur Christophe Desbonnet, Président directeur général Nosoli

- Leslibraires.fr (Kamael)
 - Madame Caroline Mucchielli, Directrice générale adjointe

- E. Leclerc (GALEC : Groupement d'Achat des centres E. Leclerc)
 - Madame Stéphanie Manlot, Responsable du développement du marché culturel
 - Madame Marie Engels Brun, Responsable juridique GALEC

- Placedeslibraires.fr
 - Madame Audrey Sultan, Directrice générale Titelive

Contact :

contact@mediateurdulivre.fr

Ministère de la Culture
182, rue Saint-Honoré
75033 Paris cedex 1

<http://mediateurdulivre.fr/>



le **MÉDIATEUR**
du **LIVRE**
