

**Master Droit spécialité professionnelle
Droit des transports et de la Logistique**

*Dirigé par
Madame Bon-Garcin Professeure,
et Monsieur Soubise
Maître de conférences
A l'Université Lumière Lyon 2*

**LE TRANSPORT DE PASSAGERS PAR
AUTOCAR : POUR UNE ANALYSE DE
LA RELATION CONTRACTUELLE
ENTRE TRANSPORTEUR ET
TRANSPORTE**

**Mémoire présenté par
Paul-Émile Boutin**

*Sous la direction de
Monsieur Marc Debrincat
Directeur du service juridique de la FNAUT
Et de Madame Isabelle Bon-Garcin
Professeure à l'Université Lumière Lyon 2*

Année 2014/2015

Ouvrir l'exploitation de lignes d'autocars sur le territoire national permettra d'encourager la mobilité et de la rendre plus égalitaire, mais aussi de créer des opportunités pour l'activité¹.

Emmanuel Macron,
Ministre de l'économie, de l'industrie et du numérique

¹ Commission spéciale chargée d'examiner le projet de loi pour la croissance et l'activité, Assemblée Nationale, 16 décembre 2014.

REMERCIEMENTS

Je souhaite adresser tous mes remerciements aux personnes qui m'ont apporté leur aide et qui ont ainsi contribué à l'élaboration de ce mémoire.

Je remercie vivement toute l'équipe de la Fédération Nationale des Associations d'Usagers des Transports (FNAUT) pour son accueil chaleureux, son soutien, et sa disponibilité.

Je remercie particulièrement Anne-Sophie Trcera, responsable du service médiation de la FNAUT, pour sa bienveillance, ses conseils précieux et son aide dans mes recherches.

Je tiens également à remercier mon maître de stage, Marc Debrincat, responsable du service juridique de la FNAUT, pour m'avoir fait confiance en me proposant ce sujet de mémoire et pour sa disponibilité permanente, ses conseils de qualité, et son temps important consacré à l'amélioration de mon mémoire.

Enfin, je remercie Madame Isabelle Bon-Garcin et Monsieur Vincent Soubise, directeurs du Master II Droit des transports et de la logistique à l'Université Lumière Lyon 2, pour m'avoir permis de suivre leur formation de qualité.

Je remercie plus spécifiquement ma directrice de mémoire, Madame Isabelle Bon-Garcin, pour sa disponibilité, son aide dans l'approche du sujet, et pour ses corrections précieuses.

SOMMAIRE

INTRODUCTION.....	5
1. Le contrat de transport routier de personnes en France.....	9
1.1 L'offre de contrat de transport routier de personnes.....	9
1.2 Les éléments distinctifs du contrat de transport routier de personnes.....	19
1.3 La formation et les éléments constitutifs du contrat de transport routier de personnes.....	26
1.4 Le régime de responsabilité à l'égard des cocontractants du contrat de transport routier de personnes.....	30
2. Les droits des passagers dans le transport routier de personnes en France et en Europe.....	36
2.1 Les droits des passagers avant le transport.....	36
2.2 Les droits des passagers pendant le transport.....	42
2.3 Les droits des passagers à l'issue du transport.....	50
CONCLUSION.....	59
BIBLIOGRAPHIE	60
TABLE DES MATIERES.....	61

INTRODUCTION :

Lors de son audition devant le sénat le 4 mars 2015, M. Emmanuel Macron, ministre de l'économie, de l'industrie et du numérique présentait son projet de loi "pour la croissance, l'activité et l'égalité des chances économiques". Ce dernier affirmait qu'en 2014, en France, *"110 000 personnes ont voyagé en autocar contre 30 millions au Royaume-Uni"*.

La loi pour la croissance, l'activité et l'égalité des chances économiques² a ensuite été adoptée le 6 août 2015 et devrait permettre un trafic de 5 millions de voyageurs en autocar en 2016.

Traditionnellement, le législateur français favorisait le développement du transport ferroviaire au détriment du transport public routier de personnes. Tout transporteur public routier devait obtenir une autorisation administrative pour exercer son activité. Ce transport était donc marginal au regard du nombre de voyageurs du transport ferroviaire.

La loi du 6 août 2015 libéralise le transport routier interurbain par autocar et laisse s'installer librement la concurrence. Dès lors que le transporteur exploite des services dont les arrêts sont espacés de plus de 100 kilomètres, l'autorisation administrative n'est plus exigée.

En Europe, la dérèglementation du transport par autocar a systématiquement augmenté le nombre d'utilisateurs de ce mode de transport. En Allemagne, le marché a été dérèglementé en 2013. Les conséquences ont été immédiatement visibles puisque le nombre de passagers est passé de 2,4 millions en 2012 à 8 millions en 2013.

Définition du transport par autocar :

Le transport par autocar fait partie de la catégorie du transport public routier collectif. Il se distingue sur ce point du transport public de particuliers, qui concerne notamment les taxis et les voitures de transport avec chauffeurs.

Une personne qui emprunte un autocar est appelée "usager" s'il s'agit d'un service public, ou "client" s'il s'agit d'une entreprise privée. Dans les deux cas, on parle des "passagers" par autocar.

² LOI n°2015-990 du 6 août 2015 pour la croissance, l'activité et l'égalité des chances économiques.

Le transport public routier collectif s'effectue généralement au moyen d'un autocar ou d'un autobus. Une directive européenne du 5 septembre 2007 précise que ces véhicules comprennent "*oultre le conducteur, plus de huit places assises*"³ et sont "*conçus et construits pour le transport de passagers*".

Un arrêté du 2 juillet 1982 relatif aux transports en commun de personnes apporte la distinction entre un autobus et un autocar :

- *Les " autobus " sont des véhicules à moteur conçus et aménagés pour être exploités principalement en agglomération [...] Ces véhicules sont équipés de sièges et comportent des espaces destinés à des passagers debout. Ils sont agencés pour permettre les déplacements des passagers correspondant à des arrêts fréquents. [...]*

- *Les " autocars " sont des véhicules à moteur conçus et aménagés pour le transport en commun de personnes principalement assises.*

C'est à cette seconde catégorie que nous nous attacherons principalement dans notre étude car c'est le droit du transport en autocar qui connaît un important bouleversement législatif récent, même si de nombreuses dispositions s'appliquent indistinctement au transport par autobus et par autocar.

Les textes applicables au transport par autocar :

Tout d'abord, le régime applicable au transport en autocar diffère en fonction de la nature du déplacement effectué. La loi distingue en effet les services réguliers des services occasionnels.

Un service est dit régulier lorsqu'il concerne un transport collectif, offert à la place et dont le ou les itinéraires, les points d'arrêts, les fréquences, les horaires et les tarifs sont publiés à l'avance.

Le service est dit occasionnel lorsqu'il ne répond pas à la définition du service régulier. Le règlement 181/2011 du 16 février 2011⁴ concernant les droits des passagers dans le transport par autobus et autocar précise que les services occasionnels ont pour principale caractéristique

³ Directive 2007/46/CE du Parlement européen et du Conseil du 5 septembre 2007 établissant un cadre pour la réception des véhicules à moteur, de leurs remorques et des systèmes, des composants et des entités techniques destinés à ces véhicules.

⁴ Règlement (UE) n°181/2011 du Parlement européen et du Conseil du 16 février 2011 concernant les droits des passagers dans le transport par autobus et autocar.

de transporter par autobus ou autocar des groupes de passagers constitués à l'initiative du donneur d'ordre ou du transporteur lui même.

La qualification de "service occasionnel" pourra entraîner l'application du décret du 22 août 2008⁵ établissant un contrat type "*applicable aux services occasionnels collectifs de transports intérieurs publics routiers de personnes*". Ce dernier s'applique à tout transport occasionnel intérieur et en l'absence de contrat préexistant entre les parties.

S'il emprunte un service régulier, le passager en autocar peut être soumis aux dispositions du règlement européen 181/2011 précité dès lors que sa montée ou sa descente de l'autocar a lieu sur le territoire d'un Etat membre. Certaines dispositions sont néanmoins applicables aux services occasionnels, il s'agit des dispositions générales et des règles concernant l'indemnisation et l'assistance en cas d'accident.

Pour les passagers des services réguliers, le règlement distingue en fonction de la distance à parcourir par le service. Les passagers empruntant un service dont la distance à parcourir est inférieure à 250 kilomètres, seules certaines dispositions sont applicables. Il s'agit des conditions contractuelles non discriminatoires, du droit au transport pour les personnes handicapés et à mobilité réduite et de leurs exceptions, de la formation du personnel au handicap, de l'indemnisation pour les équipements de mobilité et des règles générales concernant l'information des plaintes.

Les passagers qui empruntent un service dont la distance à parcourir est supérieur à 250 kilomètres bénéficient de prérogatives supplémentaires, notamment relatives au droit à l'assistance et à l'indemnisation en cas de retard au départ, d'annulation ou de refus d'embarquement par le transporteur.

Au delà de cette distinction selon le type de service, le règlement distingue également la condition du passager. Il prévoit en effet des mesures spécifiques à l'attention des personnes à mobilité réduite ou handicapées.

Par ailleurs, le régime juridique applicable dépendra parfois de l'évènement qui a causé le préjudice au passager. En effet, dans le cadre d'un accident de la circulation sur le territoire national, la loi n°85-677 du 5 juillet 1985 prévoyant un système d'indemnisation des victimes d'accidents de la route sera applicable.

⁵ Décret n° 2008-828 du 22 août 2008 portant approbation du contrat type applicable aux services occasionnels collectifs de transports intérieurs publics routiers de personnes

En dernier lieu, il faut noter l'existence d'une convention internationale relative au contrat de transport international de voyageurs et de bagages par route, dite CVR, élaborée à l'initiative de la Commission économique pour l'Europe de l'ONU. Cette dernière a été adoptée le 2 février 1973 à Genève. Cependant, en raison de son champs d'application relativement réduit, puisque seulement 7 pays l'ont ratifiée, elle ne sera pas évoquée dans notre étude.

L'augmentation du nombres de voyageurs par autocar en France et en Europe devrait naturellement entraîner une augmentation du contentieux en la matière. Ce contentieux reste, à ce jour, marginal au regard des autres modes de transport. La doctrine doit régulièrement raisonner par analogie avec le transport ferroviaire pour connaître le régime juridique applicable, ce qui laisse parfois la place à des incertitudes juridiques.

Ces incertitudes sont nécessairement en défaveur des usagers de l'autocar. Déjà considérés comme la partie faible du contrat de transport de part le déséquilibre économique, les passagers de l'autocar sont confrontés à une seconde difficulté liée au manque d'informations sur leurs droits.

Dans le règlement européen 181/2011, le législateur identifie ce déséquilibre et précise ses objectifs dans ses considérants initiaux : *"le passager voyageant par autobus ou autocar étant la partie faible du contrat de transport, il convient d'accorder à tous les passagers un niveau minimal de protection"*.

Le nouveau contexte juridique du transport par autocar étant posé, il s'agit s'interroger sur les divers aspects que revêt la relation entre le transporteur par autocar et le passager transporté.

Cette relation nécessite la formation d'un contrat de transport de personnes par route (1) qui fera naitre toute une série de droits au bénéfice du passager en autocar (2).

1. Le contrat de transport routier de personnes en France :

1.1 L'offre de contrat de transport routier de personnes :

1.1.1 L'offre de service

En France, l'offre de service de transport régulier par autocar est relativement faible au regard des autres pays européens.

En 2012, la part modale de l'autocar représentait seulement 5,4% en France alors qu'elle était de 15% en Italie et 13,7% en Espagne⁶.

Cette faible part modale s'explique en particulier par une offre de transport par autocar proposée aux usagers très limitée. Le cadre législatif restrictif rendait impossible l'exploitation de lignes régulières à destination d'un public de masse. La récente modification de ce cadre législatif par la loi du 6 août 2015 devrait néanmoins modifier ces statistiques.

La faible offre de transport est historiquement liée aux contraintes émises par le législateur pour exploiter une ligne de transport routier régulier de personnes.

La loi d'orientation des transports intérieurs (LOTI) du 30 décembre 1982⁷ a donné le monopole aux pouvoirs publics pour organiser les services de transports par autocars.

L'article L. 1231-1 du code des transports établissait le monopole des communes, de leurs groupements ou des syndicats mixtes pour organiser les transports urbains dans leur champ territorial de compétence.

L'article L3111-1 de ce même code donnait compétence aux départements pour organiser les services non urbains réguliers dans leur circonscription, à condition que ces services ne soient pas d'intérêt national ou régional.

L'article L. 3111-2 donnait compétences aux régions pour organiser le transport non urbain d'intérêt régional et l'article L. 3111-3 confiait l'organisation des lignes d'intérêt national à l'Etat.

⁶ Etude d'impact, Tome 1, projet de loi pour la croissance et l'activité

⁷ Loi n°82-1153 du 30 décembre 1982 d'orientation des transports intérieurs.

De manière générale, que ce soit du ressort du département, de la région ou de l'Etat, c'était une Autorité Organisatrice de Transport (AOT) qui était responsable des services routiers de transports publics.

Ces services étaient exécutés par des entreprises publiques ou privées de transport disposant d'une licence de transport intérieur. Ces entreprises exploitaient le service selon des modalités définies par l'AOT.

Ce cadre législatif entraînait une offre de transport par autocar limitée dont les services étaient exécutés principalement par des transporteurs locaux.

L'offre de service d'autocars n'était donc pas visible au plan national. Cela n'encourageait guère l'utilisateur à s'approprier ce mode de transport, en particulier pour les trajets longue distance où l'offre était quasiment inexistante.

La première exception au principe de monopole des AOT, dans le transport par autocar en France, a été introduite avec le règlement européen 1073/2009 du 21 octobre 2009⁸.

Les dispositions de ce règlement découlent de la loi du 8 décembre 2009⁹ qui a donné la possibilité pour un transporteur européen de fournir des services « de cabotage ». Le "cabotage" est la possibilité de réaliser un transport intérieur dans le cadre d'une liaison internationale régulière.

Le cabotage est aujourd'hui codifié aux articles L. 3421-1 et suivants du code des transports.

Précisément, le règlement européen susmentionné permettait à tout autocariste détenant une licence communautaire de transporteur d'assurer des services intérieurs à l'occasion d'un trajet international. Cette possibilité était toutefois soumise à certaines conditions :

- le transport national devait rester accessoire par rapport au transport international (le chiffre d'affaire et le nombre de passagers nationaux sont soumis à un seuil maximum),
- la desserte nationale ne devait pas compromettre l'équilibre économique d'un contrat de service public de transport de personnes.

⁸ Règlement n°1073/2009 du parlement et du conseil du 21 octobre 2009 établissant des règles communes pour l'accès au marché international des services de transport par autocar.

⁹ La réglementation française a intégré cette évolution par l'article 38 de la loi n°2009-1503 du 8 décembre 2009 relative à l'organisation et à la régulation des transports ferroviaires et portant diverses dispositions relatives aux transports.

Le décret du 12 novembre 2010¹⁰ qui a modifié le décret du 16 août 1985¹¹ vient préciser les conditions d'application de la loi du 8 décembre 2009.

Le texte précise notamment que « *A la demande des régions, des départements, des communes ou de leurs groupements, l'Etat peut leur faire assurer tout ou partie de l'organisation et de la mise en œuvre d'un service d'intérêt national sous réserve, le cas échéant, de l'accord des régions ou des départements concernés.* »

Le décret précise qu'un service de cabotage n'est possible qu'à la condition que le service empruntant le territoire français ne soit composé que de 50% de passagers empruntant l'autocar pour la seule partie nationale. Ce calcul étant fait sur une année.

En outre, le chiffre d'affaires annuel du service provenant de l'ensemble des dessertes intérieures doit être inférieur à 50 % du chiffre d'affaires provenant du service de transport réalisé sur le territoire national.

Le cabotage reste règlementé pour les entreprises non établies en France puisque, en vertu de l'article L. 3421-2 du code des transports, ces dernières peuvent desservir des arrêts en France à la condition que l'objet principal du transport ait un caractère international.

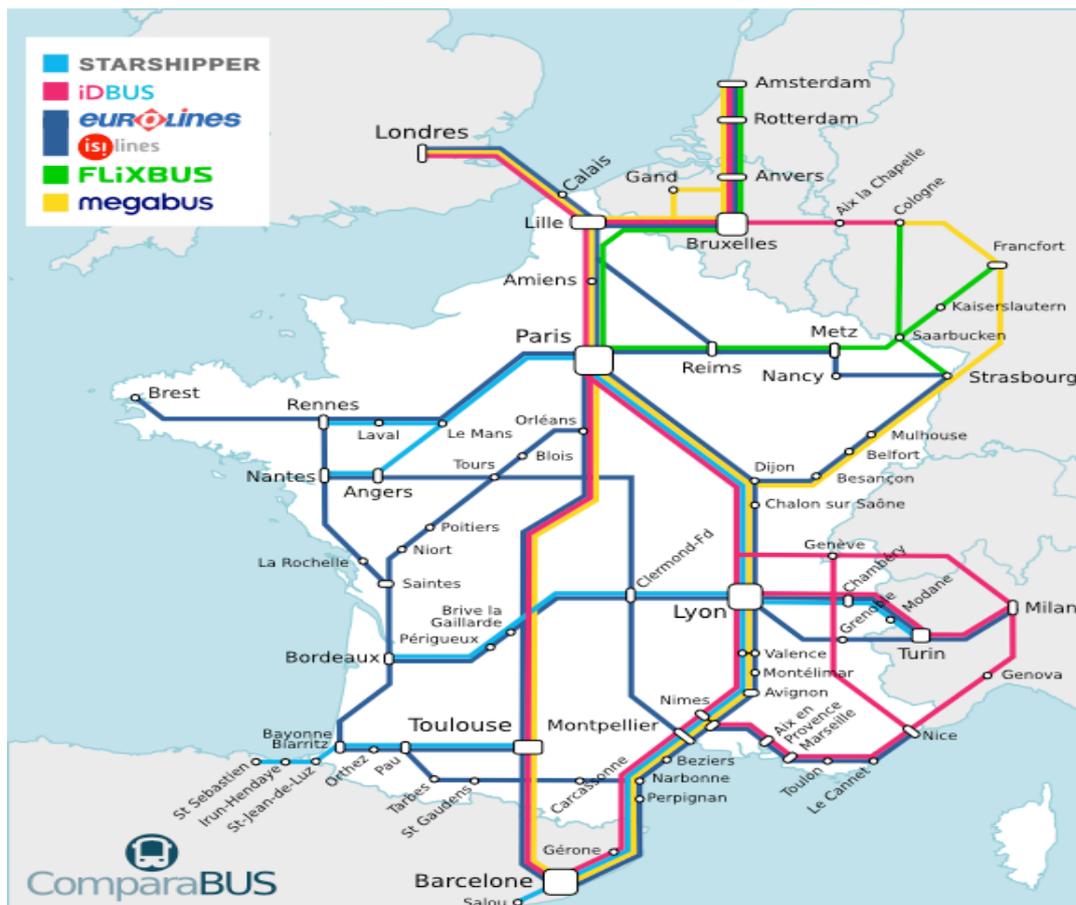
La loi "pour la croissance, l'activité et l'égalité des chances économiques" du 6 août 2015 devrait entraîner l'augmentation des services réguliers de transport grâce à la possibilité pour tout opérateur établi en France d'exploiter de tels services, sans autorisation préalable, dès lors que ce service comporte des arrêts espacés de plus de 100 kilomètres.

La loi insère en effet une unique contrainte à l'article L. 3111-18 du code des transports qui précise : "*Tout service assurant une liaison dont deux arrêts sont distants de 100 kilomètres ou moins fait l'objet d'une déclaration auprès de l'autorité de régulation des activités ferroviaires et routières, préalablement à son ouverture*".

Cette limite peu contraignante permet dorénavant aux autocaristes de proposer une importante desserte du territoire.

¹⁰ Décret n°2010-1388 du 12 novembre 2010 portant application de l'article 29-1 de la loi n° 82-1153 du 30 décembre 1982 d'orientation des transports intérieurs

¹¹ Décret 85-891 du 16 août 1985 relatif aux transports urbains de personnes et aux transports routiers non urbains de personnes.



Desserte du territoire par 5 opérateurs d'autocars en France (image comparabus.com/août 2015)

1.1.2 L'offre tarifaire:

Comme l'a souligné l'autorité de la concurrence dans un avis du 27 février 2014¹², le passager par autocar bénéficie globalement d'une offre de transport à des prix plus avantageux que pour les autres modes de transport.

Un rapport commandé par la Fédération Nationale des Associations d'Usagers des Transports (FNAUT) en décembre 2012¹³ indiquait que les déplacements par autocar sont moins coûteux

¹² Avis n°14-A-05 du 27 février 2014 relatif au fonctionnement concurrentiel du marché du transport interrégional régulier par autocar

¹³ Estimation des dépenses unitaires selon les différents modes de transport en 2011, Etude FNAUT multi-clients réalisée par Beauvais Consultants, décembre 2012.

pour les usagers que les déplacements en TGV et même en Intercités. Le rapport précisait que le coût pour l'utilisateur du transport par autocar longue distance (supérieur à 80 kilomètres) est estimé à 6,90 centimes par voyageur au kilomètre, tandis qu'il est évalué à 10,98 centimes par voyageur au kilomètre pour le TGV et 9,11 centimes pour les trains Intercités.

Une autre caractéristique observée dans l'avis de l'autorité de la concurrence est celle de la stabilité des prix. Il est constaté que les tarifs des autocars ne varient que très peu en fonction de la date à laquelle il est acheté. Cette variation est en moyenne de 20% pour le transport par autocar et se situe autour de 95% pour le transport ferroviaire de passagers.

De plus, les prix ne varient que très peu selon la période de voyage, qu'il s'agisse d'un voyage en semaine, le week-end ou pendant les vacances scolaires. Au contraire, les opérateurs ferroviaires et aériens ont recours au « yield management » qui est une technique de variation des prix tenant compte de la période et du taux d'occupation, afin de maximiser le chiffre d'affaires.

Nul doute cependant que les autocaristes, de plus en plus soumis à la concurrence, se tournent vers ce type de fixation des prix à l'avenir.

Dans le transport occasionnel, la fixation du prix relève d'une négociation entre le donneur d'ordre et le transporteur. C'est la liberté contractuelle issue de l'article 1134 du code civil qui prévaut. Cette absence d'encadrement du prix s'explique par la particularité de chaque transport occasionnel. Le prix variera en fonction des prestations proposées par le transporteur et des exigences du cocontractant.

Pour le transport régulier, la loi d'orientation des services intérieurs¹⁴ (LOTI) réservait l'organisation des services de transports par autocar aux pouvoirs publics.

Précisément, l'article L. 1221-3 du code des transports disposait dans sa version antérieure à la loi du 6 août 2015 : « *Sans préjudice des articles L. 2121-12 et L. 3421-2, l'exécution des services de transport public de personnes réguliers et à la demande est assurée [...] soit en régie par une personne publique sous forme d'un service public industriel et commercial, soit par une entreprise ayant passé à cet effet une convention avec l'autorité organisatrice.* »

Que l'exploitation soit faite directement par un service public industriel et commercial ou par

¹⁴ Loi 82-1153 du 30 décembre 1982 d'orientation intérieurs.

le biais d'une convention entre la personne publique et une société de transport privée, la fixation du prix sera négociée avec la puissance publique. Le transporteur ne retrouve pas la liberté contractuelle qu'il pourrait avoir pour le transport occasionnel.

Néanmoins, la libéralisation progressive du transport régulier par autocar, notamment issue de la politique communautaire, a assoupli le cadre législatif.

Tout d'abord, conformément au règlement n°1073/2009, la loi du 8 décembre 2009¹⁵ a inséré l'article 3421-2 dans le code des transports. Cet article autorise la libre concurrence pour les services réguliers internationaux exécutant un service de cabotage en France. Ces services ne sont plus soumis à une autorisation préalable des pouvoirs publics.

De plus, la loi pour la croissance, l'activité et l'égalité des chances économiques publiée au journal officiel le 7 août 2015 vient également modifier les règles de fixation des prix. En effet, le texte vient modifier l'article L. 1221-3 du code des transports en y ajoutant la mention "sans préjudice de l'article de l'article L. 3111-17 et suivants". Cet ajout suppose que le transport par autocar sur ligne régulière dont les arrêts sont espacés de plus 100 kilomètres est également soumis à la libre concurrence et donc à la libre fixation des prix par le transporteur par autocar.

Il demeure le cas des services réguliers en autocar ou autobus dont la distance entre deux arrêts est inférieure à 100 kilomètres. Dans cette situation, la personne publique, autorité organisatrice du transport sur le territoire considéré, pourra limiter cette exploitation, voir l'interdire.

L'article L. 3111-18 du code des transports permet à l'autorité organisatrice d'interdire ou limiter l'exploitation d'un tel service, après contrôle de l'autorité de régulation des activités ferroviaires et routières, *"lorsqu'ils sont exécutés entre des arrêts dont la liaison est assurée sans correspondance par un service régulier de transport qu'elle organise et qu'ils portent, seuls ou dans leur ensemble, une atteinte substantielle à l'équilibre économique de la ligne ou des lignes de service public de transport susceptibles d'être concurrencés ou à l'équilibre économique du contrat de service public de transport concerné"*.

¹⁵ Loi n° 2009-1503 du 8 décembre 2009 relative à l'organisation et à la régulation des transports ferroviaires et portant diverses dispositions relatives aux transports

L'autorité organisatrice aura donc, de manière indirecte, un droit de regard sur la pratique de tarification du transporteur. Cette limitation permet aux autorités de conserver certains services réguliers qui pratiquent des tarifs attractifs, parfois solidaires, et qui participent ainsi à l'objectif de "droit au transport" pour tous consacré à l'article L. 1111-1 du code des transports.

En Europe, dans les pays ayant déjà libéralisé le transport régulier de passager par autocar, il a été constaté une nette baisse de prix des titres de transport en raison de la mise en concurrence. Au Royaume-Uni et en Suède, le prix du transport par autocar ne dépasse que très rarement les 50% du prix du train sur un trajet comparable¹⁶.

En Allemagne, un rapport émet une prévision de 30% sur la baisse des prix dans le transport en autocar grâce à l'ouverture à la concurrence.¹⁷

Sur la fixation de ces prix, de nombreux transporteurs pratiquent une différenciation selon le profil du passager. Par exemple, la société Eurolines offre des tarifs préférentiels aux personnes âgées de moins de 25 ans.

S'agissant des tarifs sociaux, les transporteurs non soumis à la tutelle d'une autorité organisatrice disposent d'une liberté dans la fixation de leurs prix. Leur seule limite est de ne pas pratiquer une tarification discriminatoire au sens du code pénal.

En revanche, pour les services assurés sous le contrôle d'une autorité organisatrice, l'article L. 1113-1 du code des transports dispose : "*les personnes dont les ressources sont égales ou inférieures au plafond fixé en application de l'article L. 861-1 du code de la sécurité sociale, bénéficient d'une réduction tarifaire d'au moins 50 % sur leurs titres de transport ou d'une aide équivalente*".

1.1.3 Les acteurs de l'offre :

L'offre de transport par autocar peut se faire par différents acteurs. Le transporteur peut lui-même mettre à la vente ses titres de transports. Il n'est cependant pas rare que des agences de

¹⁶ Study of passenger transport by coach – Final report, Rapport de Steer Davies Gleave préparé pour la Commission Européenne, Juin 2009.

¹⁷ 8 H. Strößenreuther : Opening the intercity bus and coach market in Germany : challenges and opportunities, Actes du IRU Bus and Coach Workshop, Long Distance Bus and Coach Transport in Europe : (re) Discovering the wheel, Bruxelles, 29 février 2012.

voyages proposent également des titres de transport par autocar, que ce soit dans le cadre d'un forfait touristique ou d'une vente de billets "secs".

Pour rechercher cette offre, le passager de l'autocar pourra également se faire aider par des sites comparateurs de prix.

Les principaux transporteurs en autocar opérant en France commercialisent directement leurs titres de transport. Ils sont donc bien souvent les pollicitants du contrat de transport.

Le règlement européen du 16 février 2011 se contente de préciser dans son article 25 que :*"les transporteurs [...]veillent[...] à ce que les passagers reçoivent, au plus tard au moment du départ, des informations pertinentes et compréhensibles concernant leurs droits au titre du présent règlement"*.

Le texte pose une obligation d'information mais reste muet sur les modalités de commercialisation des titres de transports. C'est donc le droit commun qui s'appliquera essentiellement.

Le législateur national pose une obligation d'information par l'intermédiaire de l'article L. 111-1 du code de la consommation. Ce même code mentionne quelques spécificités pour la vente concernant le domaine des transports. En effet, il exclut le domaine des transports pour le bénéfice du droit de rétractation de 14 jours offert au consommateur dans les autres domaines de la consommation.

Les transporteurs peuvent commercialiser leurs titres de transport par vente directe au guichet, par téléphone ou encore directement auprès du conducteur. Cependant, l'essentiel des transactions s'opèrent par le biais d'internet.

A ce titre, le transporteur devra être attentifs aux exigences du code civil relatives au commerce électronique. Les articles 1369-4 à 1369-6 du code civil posent différentes obligations et notamment celle de proposer à l'acheteur une commande qui doit comprendre au moins les 3 étapes:

- visualisation du détail de la commande et du prix total,
- corrections d'éventuelles erreurs possible par l'acheteur,
- confirmation de la commande.

Chacune de ces étapes devant indiquer les moyens techniques permettant à l'utilisateur, avant la conclusion du contrat, d'identifier ses erreurs et de les corriger. Il doit également être mentionné les langues proposées pour la conclusion du contrat et l'acheteur doit avoir la possibilité de consulter les règles professionnelles et commerciales auxquelles le vendeur est soumis.

Enfin, le vendeur doit adresser immédiatement un courriel d'accusé de réception de la vente et doit aussi délivrer une preuve d'achat à son client.

Au delà du transporteur, les agences de voyages commercialisent massivement des titres de transport en autocar. Leurs obligations et leurs responsabilités font l'objet d'un développement ci-après.

Pour choisir leur titre de transport en autocar, de nombreuses personnes ont recours à des comparateurs de prix.

Une étude publiée en mars 2007 par la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes rapporte que plus de 50% des consommateurs se tournent vers les sites comparateurs de prix afin d'éclairer leur choix pour un produit.

C'est en premier lieu les publicités comparatives qui ont été reconnues licites par la jurisprudence. Un arrêt du 22 juillet 1986¹⁸ avait admis la publicité comparative à condition qu'elle se borne: "*à la comparaison des prix auxquels des produits identiques sont vendus, dans les mêmes conditions, par des commerçants différents*"

C'est ensuite une succession de lois qui sont venues encadrer la pratique de ces publicités, notamment la loi du 17 mai 2011¹⁹ qui a modifié l'actuel article L. 121-8 du code de la consommation. Cet article dispose dorénavant que la publicité comparative n'est licite que si:

" 1° Elle n'est pas trompeuse ou de nature à induire en erreur ;

2° Elle porte sur des biens ou services répondant aux mêmes besoins ou ayant le même objectif ;

3° Elle compare objectivement une ou plusieurs caractéristiques essentielles, pertinentes, vérifiables et représentatives de ces biens ou services, dont le prix peut faire partie."

¹⁸ Cass.com, 22 juillet 1986, n°84-12.829

¹⁹ Loi n°2011-525 du 17 mai 2011

La CJCE s'est également montré favorable à ce type de publicité. Dans un arrêt du 8 avril 2003²⁰, elle a affirmé que :*"la confrontation des offres concurrentes, notamment en ce qui concerne les prix, relève de la nature même de la publicité comparative. Par conséquent, la comparaison des prix ne peut pas en soi entraîner le discrédit ou le dénigrement d'un concurrent qui pratique des prix plus élevés"*.

En revanche, les juges français se sont montrés moins enthousiastes vis-à-vis du fleurissement des sites de comparateurs de prix en ligne. Un arrêt de la Cour d'appel de Paris du 25 janvier 2007²¹ est un des premiers à statuer sur l'un de ces sites. Il met à leur charge une obligation d'information sur les éventuelles taxes supplémentaires à ajouter au prix affiché.

Le législateur s'est emparé du sujet à l'occasion d'une loi du 17 mars 2014²² et a créée un article L. 111-15 du code de la consommation qui dispose: *"toute personne dont l'activité consiste en la fourniture d'informations en ligne permettant la comparaison des prix et des caractéristiques de biens et de services proposés par des professionnels est tenue d'apporter une information loyale, claire et transparente"*.

Ce texte s'ajoute aux autres dispositions du code de la consommation qui imposent que la publicité comparative ne doit pas être trompeuse, parasitaire et dénigrante.

Dans le transport par autocar, la présence de sites spécialisés dans la comparaison des prix du transport, vient d'émerger. C'est par exemple le cas de www.comparabus.com. Il s'agit du premier comparateur français de tarifs de voyages en autobus ou autocar.

Le site annonce dans ses conditions générales de vente que: *"Les tarifs présentés dans le comparateur de prix sont fournis par des tiers et mis en cache, ComparaBus ne peut en garantir l'exactitude."*

Cette clause parait en contradiction avec la nécessité d'apporter une information *"loyale, claire et transparente"*. Cela laisse supposer qu'aucune vérification n'est faite avant la publication des informations par le site.

Pour le paiement, le site renvoie sur des sites de transporteurs mais également de revendeurs. Ces derniers appliquent des "frais d'émission" faisant augmenter le prix de départ annoncé. Le

²⁰ CJCE, 8 avril 2003, affaire C-44/01

²¹ CA Paris, 25 janvier 2007, n°06/14993

²² Loi n°2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation

site comparateur contribue ainsi au manque de transparence dans les informations délivrées sur le prix du titre de transport.

Ce manque de transparence a été souligné dans un rapport du groupe de travail du Conseil National de la Consommation relatif aux sites internet comparateurs de prix remis le 12 mai 2015. Ce rapport a dressé une liste d'informations essentielles auxquelles le consommateur devrait pouvoir accéder : le type de site, la fréquence d'actualisation des informations recensées, les conditions de présentation du produit ou du service comparé, le moment du débit, l'indication du critère par défaut selon lequel est réalisé le classement ou encore les conditions de référencement.

1.2 Les éléments distinctifs du contrat de transport routier de personnes:

1.2.1 La nature et la définition du contrat :

La nature et la définition du contrat de transport permettent de déterminer sa qualification. Cette qualification déterminera le régime de responsabilité. Cette qualification est importante pour un passager empruntant un autocar car elle entraîne un régime juridique protecteur, notamment lors d'un accident corporel en dehors de tout accident de la route car le régime de la preuve est facilité.

Concernant la nature du contrat de transport par autocar, les juges du tribunal des conflits ont pu soutenir que: *"Si la société, à qui l'exploitation de services réguliers de transports scolaires a été confiée par convention passée avec le département, est chargée d'une mission de service public administratif, le dommage ne se rattache pas à l'exercice d'une prérogative de puissance publique par cette personne morale de droit privé ou par son préposé"*²³. Par cette décision, le tribunal avait écarté la compétence du juge administratif au profit du juge judiciaire.

Le contrat de transport par autocar est un donc un contrat de droit privé. Dès lors que le transporteur n'use pas de prérogatives de puissance publique, le contrat ne peut avoir un caractère public. La circonstance que le transporteur soit délégataire d'un service public administratif, telle que les services scolaires, ou d'un service public industriel et commercial,

²³ Tribunal des conflits, 23 juin 2003, n°3360

tel qu'un service exploité en régie, n'a aucun effet sur le caractère privé du contrat de transport par autocar.

Les usagers devront donc systématiquement se tourner vers le juge judiciaire. Une solution sans doute favorable pour l'utilisateur de l'autocar qui ne sera pas confronté aux pouvoirs exorbitants que reconnaît le tribunal administratif aux personnes publiques.

S'agissant de la définition du contrat de transport par autocar, en l'absence de définition légale, la doctrine s'accorde à définir le contrat de transport comme une « *convention par laquelle un professionnel s'engage à déplacer des personnes ou des biens d'un point à un autre, avec la maîtrise de l'opération, moyennant un prix déterminé* ».

Cette définition implique en premier lieu que le contrat transport en autocar doit comporter une obligation principale de déplacement de personnes. Le caractère principal est analysé de manière quantitative par la jurisprudence. La présence d'autres prestations accessoires n'entraînera pas systématiquement de requalification du contrat.

Ainsi lorsque le contrat a pour objet le transport de passagers accompagnés de leurs bagages, le transport de bagages pourra être considéré comme accessoire, sauf à observer une quantité suffisamment importante pour requalifier le contrat en contrat de transport de marchandises par route. La Cour de cassation a pu se livrer à cette analyse dans un arrêt du 3 juin 1998.²⁴

C'est également le cas si le contrat de transport comprend de nombreuses prestations touristiques, celui-ci pourra être requalifié en forfait touristique.

Cette obligation principale de déplacement permet par ailleurs de distinguer le contrat de transport par autocar du contrat de location. Un usager désireux d'organiser un séjour en autocar et qui conclut un contrat sans mise à disposition d'un chauffeur, conclura un contrat de location.

Le contrat doit par ailleurs définir ce déplacement. Cela suppose la mention des lieux de départ et de destination ainsi que l'objet du déplacement. S'agissant du transport en autocar de passagers, il convient de préciser dans l'objet, le nombre de personnes à transporter.

²⁴ Cass, civ 1ère, 3 juin 1998, n°95-16.887

L'obligation principale du déplacement de personnes se caractérise également par la prise en charge des personnes par le transporteur durant ce déplacement. C'est cette prise en charge qui définit le début et la fin de la période de responsabilité.

En outre, le contrat de transport doit permettre au transporteur de conserver la maîtrise du déplacement. Le transporteur doit pouvoir disposer librement du contrôle des opérations. Il ne doit donc pas être lié par un lien de subordination avec son donneur d'ordre, sans quoi il s'agirait d'un contrat de travail.

De plus, le contrat de transport par autocar étant un contrat à titre onéreux, il suppose le paiement d'un prix. Cette caractéristique provient du fait que le contrat de transport est un dérivé du contrat d'entreprise.

La principale conséquence est que tout usager empruntant un autocar à titre gratuit ne sera pas soumis au régime de responsabilité contractuelle issue du contrat de transport. Un arrêt de la chambre mixte du 20 décembre 1968²⁵ vient préciser que dans une telle situation, c'est la responsabilité délictuelle du transporteur qui peut être engagée « *sauf les cas où la loi en dispose autrement* ».

De manière générale, on constate que les législations, tant nationales que supranationales, excluent le transport à titre gratuit du régime applicable au contrat de transport de passagers.

De surcroît, le caractère onéreux du contrat de transport de passagers permet d'exclure certaines pratiques d'autostop ou de covoiturage à titre gratuit qui sont de simples faits juridiques soumis à la responsabilité extracontractuelle. La Cour de cassation a ainsi pu admettre que : *"l'existence d'un accord sur le partage des frais de voyage était insuffisant pour établir entre les parties un lien de nature à engendrer une responsabilité contractuelle liée à une obligation de sécurité à la charge du conducteur à l'égard de son passager."*²⁶

²⁵ Cass, ch.mixte 20 décembre 1968, n°67-14.041

²⁶ Cass, civ 1ère, 6 avril 1994, n°91-21.047

1.2.2 Le contrat de transport routier de personnes et le contrat d'organisation de voyages

Le contrat de transport et le contrat de voyages se rapprochent en ce qu'ils contiennent, la plupart du temps, une obligation de déplacement exigée par le donneur d'ordre. C'est l'importance de la place qu'occupe ce déplacement qui distinguera les deux contrats.

L'article L. 211-2 du code du tourisme dispose : *”Constitue un forfait touristique la prestation:*

1° Résultant de la combinaison préalable d'au moins deux opérations portant respectivement sur le transport, le logement ou d'autres services touristiques non accessoires au transport ou au logement et représentant une part significative dans le forfait ;

2° Dépassant vingt-quatre heures ou incluant une nuitée ;

3° Vendue ou offerte à la vente à un prix tout compris.

Cet article établit donc bien la distinction avec le contrat de transport. Dans le forfait touristique, les prestations autres que le contrat de transport ne doivent pas être accessoires.

La qualification juridique du contrat de voyage a été longtemps débattue. Certains tribunaux avaient affirmé qu'il s'agit d'un contrat de mandat dès lors que l'agent de voyages n'est qu'un simple intermédiaire. D'autres décisions avaient opté pour la qualification de contrat d'entreprise lorsque l'agent organise librement le voyage pour son client, notamment en ce qui concerne le choix des prestataires.

La loi du 13 juillet 1992²⁷ a tranché le débat en qualifiant le contrat de voyages de contrat de vente. Cependant les récentes dispositions intégrées au code du tourisme distinguent les situations où l'agence se contente de vendre des billets secs de celles où elle vend un forfait touristique. Cette qualification distingue le contrat de voyage du contrat de transport qui lui est considéré comme un contrat d'entreprise.

²⁷ LOI no 92-645 du 13 juillet 1992 fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours

L'article L. 211-9 du code du tourisme met à la charge de l'agent de voyages une obligation d'information de son client, par écrit et préalablement à la conclusion du contrat, sur le contenu du contrat, des prestations proposées relatives au transport et au séjour, du prix et des modalités de paiement, des conditions d'annulation du contrat ainsi que des conditions de franchissement des frontières.

Là encore, la différence est notable avec le contrat de transport de passagers pour lequel l'article L. 111-1 du code de la consommation n'exige qu'une obligation d'information "*sur les caractéristiques essentielles du service*". Le code du tourisme dresse, en son article R. 211-6, une liste précise de 14 informations qui doivent apparaître dans le contrat de voyages. Par ailleurs, le texte impose que le contrat de voyage soit passé par écrit alors que le contrat de transport est soumis au principe du consensualisme et n'exige aucune forme.

De plus, l'article L. 211-9 du code du tourisme précise que l'offre émise par l'agent de voyages "*engage le vendeur*" à moins que la modification portée à l'offre n'ait été portée à la connaissance du client avant la conclusion du contrat. La modification ou le retrait de l'offre entraîne donc la responsabilité de plein droit de l'agent de voyage. A l'inverse, le contrat de transport répond au droit commun qui prévoit que si le pollicitant retire ou modifie son offre, seule la démonstration d'une faute prouvée entraînera la responsabilité du transporteur.

L'agent de voyages devra également être plus vigilant dans la rédaction du contrat que le transporteur. Son obligation d'information est en effet plus importante. L'article L. 211-10 du code du tourisme impose par exemple que le contrat de voyages doit comporter : "*toutes indications relatives aux noms et adresses de l'organisateur, du vendeur, du garant et de l'assureur, à la description des prestations fournies, aux droits et obligations réciproques des parties en matière notamment de prix, de calendrier, de modalités de paiement et de révision éventuelle des prix, d'annulation ou de cession du contrat et à l'information de l'acheteur avant le début du voyage ou du séjour.*"

Le transporteur dispose également d'une obligation d'information appuyée dans le cadre du contrat type "voyageurs" mais ce dernier possède un champ d'application limité. En dehors du champ d'application du contrat type voyageurs, le contrat de transport de passagers est animé par la liberté contractuelle.

En revanche, s'agissant de l'information sur les conditions de franchissement des frontières, le transporteur et le voyageur semblent retrouver une responsabilité commune. Pour les agents de voyages vendeurs de forfaits touristiques, l'article L. 211-8 du code du tourisme met à leur charge une obligation renforcée : « *le vendeur informe les intéressés [...] des conditions de franchissement des frontières* ». La jurisprudence a étendu cette obligation aux voyageurs vendeurs de billets secs. Un arrêt du 1er octobre 2014²⁸ a en effet précisé que cette obligation pèse sur ces derniers, sur le fondement de l'article L. 111-1 du code de la consommation. Dès lors, sur ce même fondement, les transporteurs sont également soumis à cette obligation d'information lorsqu'ils commercialisent leurs titres de transport.

Le voyageur désireux d'emprunter l'autocar devra donc s'interroger sur la nature du contrat auquel il sera lié contractuellement. Dans le cadre d'un contrat de voyage, celui-ci disposera d'une protection juridique plus importante que dans un simple contrat de transport. Le régime de responsabilité sera lui aussi plus favorable au voyageur lorsqu'il conclura un contrat de voyage, notamment si celui-ci porte sur un forfait touristique. En revanche, l'achat de simples titres de transport à un agent de voyages limite sa responsabilité dans la mesure où il sera soumis au régime du mandat. La preuve de sa faute sera nécessaire pour que soit reconnue sa responsabilité, à l'inverse de la situation où l'agent vend un forfait touristique.

1.2.3 Le contrat de transport routier de personnes et le contrat de commission

Le code des transports définit le commissionnaire comme étant « *celui qui organise et fait exécuter sous sa responsabilité et en son propre nom le transport de marchandise selon les modes de son choix pour le compte d'un commettant* » (art. L. 1411-1-1 du code des transports).

Avant cette définition insérée dans le code des transports après l'ordonnance du 28 octobre 2010, la jurisprudence avait déjà défini le commissionnaire comme étant « *celui qui s'engage envers le commettant à accomplir pour le compte de celui-ci les actes juridiques nécessaires au déplacement de la marchandise d'un lieu à un autre, cette convention se caractérise par la latitude laissée au commissionnaire d'organiser librement le transport par les voies et moyens*

²⁸ Cass.civ 1ère, 1er octobre 2014, n°13-23607

de son choix, sous son nom et sous sa responsabilité, ainsi que par le fait que cette convention porte sur le transport de bout en bout »²⁹

Le droit français règlemente donc exclusivement le contrat de commission dans le cadre du transport de marchandises.

Pourtant, l'agent de voyages, qui est l'intermédiaire entre le transporteur et son client pourrait se voir également octroyer la qualification de "commissionnaire de transport", mais de personnes cette fois-ci.

L'agent de voyages est bien celui qui organise et fait exécuter en son propre nom le transport de son client en choisissant les modes de son choix.

Le législateur a préféré lui réserver une autre qualification dans le code du tourisme. La loi du 13 juillet 1992³⁰ a, en effet, qualifié le contrat passé entre une agence de voyages et son client de contrat de vente.

Dans certaines situations, l'agent de voyages ne sera qu'un simple mandataire, notamment lorsque son activité se limite à la vente de titres de transport.

Lorsqu'il vend plusieurs prestations touristiques dont une concerne le transport, le contrat passé avec son client peut être considéré comme un contrat de louage d'ouvrage.

L'agent de voyages vendant plusieurs prestations touristiques est soumis au même régime que le commissionnaire de transport de marchandise. L'article L211-16 du code du tourisme précise que l'agent de voyages : "*est responsable de plein droit à l'égard de l'acheteur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat, que ce contrat ait été conclu à distance ou non et que ces obligations soient à exécuter par elle-même ou par d'autres prestataires de services*".

Pour le commissionnaire de transport de marchandises, on retrouve cette double responsabilité puisque d'une part, il répond de son propre fait selon les termes des articles L. 132-4 et L.132-5 du code de commerce, d'autre part il répond du fait des voituriers et autres

²⁹ Cass. com., 16 févr. 1988 : Bull. civ. 1988, IV, n° 75

³⁰ Loi n°92-645 du 13 juillet 1992 fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours

intermédiaires auxquels il a eu recours pour l'exécution du transport dont il s'est chargé au regard de l'article L. 132-6 du code de commerce.

On retrouve donc cette similitude de régime entre deux acteurs du transport mais sans que jamais, ni la jurisprudence, ni le législateur n'aient souhaité les réunir.

1.3 La formation et les éléments constitutifs du contrat de transport routier de personnes :

1.3.1 La formation et la conclusion du contrat :

Le contrat de transport est un contrat consensuel. Aucune forme n'est exigée par la loi pour sa formation. Dès lors, seule la rencontre des volontés suffira à former le contrat de transport par autocar.

Lorsque le client achète un titre de transport en autocar par l'intermédiaire d'une agence de voyages, la rencontre des volontés est tout de même réputée avoir lieu entre le transporteur et le client.

Ce caractère consensuel implique également l'absence d'exigence d'écrit pour la formation du contrat. Cela s'explique par le caractère dynamique du transport qui nécessite une rapidité des actes.

En présence d'un écrit, le simple accord sur le prix semble suffire à former le contrat. Comme l'a attesté un arrêt de la chambre commerciale de la Cour de cassation du 7 avril 2004³¹, les dates et lieux d'arrivée ne sont pas des éléments considérés essentiels à la formation du contrat.

Le moment de la formation du contrat aura aussi une incidence sur le régime de responsabilité. Cela, notamment lorsque le passager subit un préjudice en dehors de tout accident de la circulation. Le moment de formation du contrat déterminera le régime de responsabilité applicable à l'espèce et l'intensité des obligations du transporteur sera plus importante en cas de responsabilité contractuelle.

³¹ Cass. com, 7 avril 2004, n°02-18.060

En revanche, en présence d'un accident de la circulation, le moment de formation du contrat perd de son intérêt dans la mesure où la loi Badinter du 5 juillet 1985³² a créée un régime d'indemnisation qui ne tient pas compte du type de relations entre les différents acteurs.

Le caractère consensuel du contrat de transport facilite la formation de celui-ci. Par exemple, le simple fait que le passager monte dans le bus peut suffire à former le contrat de transport. Parfois, le contrat de transport sera formé avant même la montée du passager dans le bus. La Cour de cassation a pu juger, dans un arrêt du 17 février 1965³³ que: *"le contrat de transport se forme dès que les bagages du voyageur ont été placés par l'employé d'une compagnie d'autocars à l'intérieur du véhicule, et avant même que le voyageur ait occupé sa place"*.

Néanmoins, un voyageur muni d'un titre de transport non valable qui monte dans l'autocar ne pourra invoquer la présence d'un contrat de transport puisque le transporteur pourra dénoncer l'absence de son consentement et donc l'absence de formation du contrat. Cette analyse est issue d'une série d'arrêts concernant le transport ferroviaire dans lesquels un passager démuné d'un titre de transport valable ne pouvait invoquer la responsabilité contractuelle du transporteur³⁴.

Plus généralement, la formation du contrat de transport dépendra de la liberté d'accès ou non au véhicule.

En cas de liberté d'accès dans l'autocar, le contrat se formera à l'instant où le voyageur est "admis à prendre place" dans le véhicule et ce alors même que le passager n'est pas encore muni d'un titre de transport³⁵. Seul le refus du conducteur de l'autocar pourra empêcher la formation du contrat.

Dans cette situation, le moment de la formation du contrat et celui de l'exécution sont concomitants. L'obligation de sécurité du transporteur naîtra dès l'admission du passager dans l'autocar, voir même dès la prise en charge des bagages.

³² Loi n° 85-677 du 5 juillet 1985 tendant à l'amélioration de la situation des victimes d'accidents de la circulation et à l'accélération des procédures d'indemnisation

³³ Cass, civ 1ère, 17 février 1965, n°62-12.838

³⁴ Voir par exemple: Cass, civ 2ème, 22 février 1989, n°88-10.593

³⁵ En ce sens: Cass, Civ 1ère, 22 févr. 1955 : JCP G 1955, II, 8620

La liberté d'accès au véhicule est souvent présente pour les dessertes urbaines en autobus. Dans de nombreux cas, le chauffeur ne vérifie pas la validité des titres de transport car il n'en a pas les moyens matériels. Pourtant, l'admission du passager formera le contrat.

D'autres sociétés, notamment pour le transport sur ligne régulière longue distance, exigent que le passager soit muni d'un titre de transport valide avant d'être admis dans l'autobus ou l'autocar. Par exemple, la société MEGABUS impose au passager : *"Vous devez indiquer votre numéro de réservation au chauffeur en montant dans le bus"*. Cette phrase atteste d'une obligation d'achat préalable d'un titre de transport.

Dans cette situation, l'accès au transport n'est pas libre. Le passager doit préalablement acheter un titre de transport, que ce soit auprès d'un guichet, sur une borne ou via internet. En conséquence, la formation du contrat s'effectuera lors de l'achat par le passager du titre de transport et l'exécution du contrat se fera lors de son admission dans le véhicule.

Cette différence entre les moments de formation et d'exécution du contrat a notamment une influence sur la naissance de l'obligation de sécurité du transporteur. Par exemple, un usager qui vient d'acheter un titre de transport et qui subit un accident sur le quai avant la montée dans le véhicule ne pourra invoquer la responsabilité contractuelle du transporteur et son obligation de sécurité afférente.

1.3.2 Le contrat type voyageurs:

Le contrat type voyageur est issu du décret du 22 août 2008 précité. Son premier article précise qu'il ne s'applique qu'au *«transport public non urbain de personnes, en transport intérieur, pour tout service occasionnel collectif effectué par un transporteur au moyen d'un ou plusieurs autocars »*.

Cet article réduit considérablement le champ d'application du contrat type. En effet, celui-ci exclut le transport urbain alors qu'il peut représenter une part importante du transport occasionnel par autocar, notamment dans le cadre de visites touristiques d'une ville. Le transport international est par ailleurs exclu alors qu'il représente en moyenne 1,2 millions de

voyages par an³⁶.

En revanche, l'article énonce que ce contrat peut régir les relations entre le transporteur et son client mais également entre le transporteur et son intermédiaire. Une agence de voyages peut donc être soumise à ce contrat dans les relations avec le transporteur.

Ce contrat est par ailleurs supplétif de volonté, il ne s'appliquera qu'en l'absence d'autres dispositions prévues contractuellement par les parties.

L'article L. 3112-2 du code des transports précise que le contrat passé pour l'exécution des services occasionnels doit déterminer l'objet de la prestation et son prix, les droits et obligations des parties, l'affectation du personnel de conduite, les caractéristiques du matériel roulant et les conditions d'exécution du services. En cas d'absence de l'une des ces mentions, c'est le contrat type qui s'appliquera.

Le contrat type voyageurs comporte des règles relatives aux informations que les parties doivent échanger, aux caractéristiques du véhicule, à la sécurité, à la rémunération et à la responsabilité du transporteur. Il précise également les règles de formation, d'exécution et de résiliation du contrat.

Le donneur d'ordre doit fournir toutes les informations utiles au transporteur, notamment la date, l'horaire, l'itinéraire et la composition du groupe. Il doit informer le transporteur en cas de modification éventuelle.

De son côté, le transporteur doit fournir un autocar conforme à la réglementation et assurer la sécurité des voyageurs.

L'article 5 pose une obligation de sécurité du transporteur sans en préciser sa responsabilité en cas d'accident corporel. Le transporteur est tenu de cette obligation, y compris lors de la montée et de la descente des passagers. On retrouve ici une similitude avec le droit commun qui pose également une obligation de sécurité durant cette phase du transport.

Le contrat type est en revanche plus exhaustif sur la responsabilité du transporteur vis-à-vis des bagages des passagers. Cette responsabilité a été aménagée à la suite de l'entrée en vigueur règlement européen 181/2011.

³⁶ Source : Memento du Tourisme, édition 2014

Le contrat opère une distinction entre les bagages à mains et les bagages placés en soute. Les premiers demeurent sous la responsabilité du passager. Seule une faute du transporteur, cause du dommage au bagage à main, pourrait obliger le transporteur à indemniser le passager.

Les bagages en soute doivent être étiquetés et sont sous la responsabilité contractuelle du transporteur. La victime n'aura pas ici à prouver la faute du transporteur.

Des plafonds d'indemnisation sont prévus en cas de perte ou avarie sur les bagages. Si le dommage a pour origine un accident lié à l'utilisation de l'autocar engageant sa responsabilité, le transporteur sera responsable dans la limite de 1200€ par bagage. Les parties pouvant contractuellement majorer ce montant.

En dehors de tout accident lié à l'utilisation de l'autocar, le transporteur sera responsable dans la limite de 800€ par bagage. Ce dernier plafond peut être exclu en cas de faute intentionnelle ou inexcusable du transporteur.

En définitive, ce contrat type ne remet pas en cause la liberté contractuelle du donneur d'ordre et du transporteur mais oblige ces derniers à faire preuve de vigilance dans la rédaction du contrat régissant leurs relations. Il vise notamment à protéger le donneur d'ordre, souvent non professionnel, qui faisait la plupart du temps face à un contrat d'adhésion qu'il ne maîtrisait pas et se retrouvait en position de fragilité en cas de litige.

Il est cependant regrettable que le champ d'application de ce contrat soit excessivement limité, notamment par son application aux seuls transports nationaux.

1.4 Le régime de responsabilité à l'égard des cocontractants du contrat de transport routier de personnes :

1.4.1 Les obligations du donneur d'ordre ou du passager du transport:

L'essor des droits des passagers dans les différents modes de transport, notamment par l'intermédiaire des règlements européens relatifs aux droits des passagers du transport ferroviaire³⁷, aérien³⁸, maritime³⁹ et routier, ne doit pas faire oublier que le contrat de

³⁷ Règlement (CE) no1371/2007 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires.

transport est un contrat synallagmatique. Dès lors, si le transporteur se voit débiteur de nombreuses obligations, le passager est également tenu de respecter certaines obligations liées au contrat de transport.

Le passager est principalement tenu de s'acquitter du paiement du prix du transport mais est également tenu d'autres obligations annexes.

L'obligation principale de paiement du prix peut être concomitante à la formation du contrat ou postérieure.

Lorsque l'accès à l'autocar ou à l'autobus est libre, comme souvent dans les autobus desservant des zones urbaines, le paiement du prix se fait après la montée dans le véhicule. Le passager accède au transport sans être muni d'un titre de transport, le paiement du prix intervient dans ce cas postérieurement à la formation du contrat. L'échange des volontés a lieu avant le paiement du prix. On retrouve un paiement anticipé du prix avant la formation du contrat de transport lorsque le passager dispose d'un abonnement ou d'un carnet de tickets.

En revanche, certaines compagnies d'autocar exigent que le paiement du prix soit effectué avant la montée dans le véhicule. C'est principalement le cas pour les autocaristes des lignes longue distance, tels que Megabus ou ID Bus qui exigent ce paiement anticipé. L'échange des volontés a lieu au moment du paiement du prix, lors de la réservation.

En cas de non paiement du titre de transport, l'article 1er du décret du 22 mars 1942⁴⁰ concernant le transport ferroviaire a étendu certaines dispositions au transport public de passagers par route. Est notamment applicable l'article 80-3 qui dispose: "*Sera punie de l'amende prévue pour les contraventions de la 3ème classe toute personne qui aura voyagé dans les voitures des services de transports [...] sans titre de transport ou munie d'un titre de transport non valable ou non complété, s'il y a lieu, par les opérations incombant au voyageur*".

³⁸ Règlement (CE) no 261/2004 du Parlement européen et du Conseil du 11 février 2004 établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol, et abrogeant le règlement (CEE) n° 295/91.

³⁹ RÈGLEMENT (CE) No 392/2009 DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL du 23 avril 2009 relatif à la responsabilité des transporteurs de passagers par mer en cas d'accident

⁴⁰ Décret n°730 du 22 mars 1942 portant règlement d'administration publique sur la police, la sûreté et l'exploitation des voies ferrées d'intérêt général et d'intérêt local

Ce texte évoque donc tant le passager n'ayant pas acquis un titre de transport valable que celui qui s'est acquitté du paiement du prix mais qui ne peut présenter le titre de transport. Enfin, le texte prend soin de mettre à la charge de l'usager une obligation d'effectuer "*les opérations lui incombant*". Cela concerne surtout le cas du compostage qui, s'il est exigé par le transporteur, est un acte contractuel faisant naître les obligations des deux parties.

L'article L. 3114-1 du code des transports énumère par renvoi les personnes compétentes pour assurer les contrôles des titres de transport des usagers de l'autocar et assurer une éventuelle perception en cas de contravention. Au delà des fonctionnaires d'Etat, des salariés de l'entreprise ou des prestataires peuvent opérer ces contrôles et ces perceptions à condition d'avoir été assermenté par le tribunal de grande instance du lieu de leur résidence.

Par ailleurs, pour lutter contre la fraude croissante dans les transports, le décret du 24 novembre 2000⁴¹ permet dorénavant aux agents assermentés pour le contrôle des titres de transports dans les autocars de procéder à des contrôles d'identité. Ces agents devront toutefois avoir préalablement suivi une formation et pouvoir être en permanence en contact avec des officiers de police judiciaire.

Les usagers se voyant dresser une contravention seront soumis à la procédure de la transaction forfaitaire prévue par les article 529-3 et suivants du code de procédure pénale. Cette procédure permet d'opérer une transaction entre l'exploitant et le contrevenant qui se substitue à l'action publique.

Le contrevenant dispose alors d'un délai de deux mois pour accepter la transaction. Durant ce délai, le contrevenant peut contester cette transaction par une protestation motivée devant le ministère public. Au-delà du délai de deux mois, l'amende est transmise au ministère public et le contrevenant devient redevable de l'amende forfaitaire majorée.

Lorsque le transporteur ne dispose pas d'agents assermentés, comme c'est le cas pour la plupart des lignes longue distance, il n'est pas en mesure de dresser un procès verbal à un usager contrevenant. En cas de non paiement du prix par le passager, il y a formation d'une créance privée que le transporteur peut recouvrer en justice.

⁴¹ Décret n°2000-1136 du 24 novembre 2000 portant modification du code de procédure pénale (deuxième partie . Décrets en Conseil d'Etat) et fixant les conditions d'application du II de l'article 529-4 dudit code

En second lieu, le donneur d'ordre ou le passager doit répondre à des obligations considérées comme accessoires. Il doit tout d'abord se présenter à l'heure prévue contractuellement. Si le transporteur refuse d'embarquer un passager en raison de son retard, il devra démontrer qu'il a bien rempli son obligation de se présenter à l'heure prévue s'il ne veut pas voir sa responsabilité contractuelle engagée. Un arrêt de la Cour de cassation relatif au transport aérien du 13 juillet 2004⁴² a cependant tempéré cette obligation en admettant que de simples présomptions peuvent suffire à démontrer que le passager a satisfait à son obligation de se présenter à l'heure prévue.

Le décret du 22 mars 1942 précité dresse également une liste de différentes obligations accessoires auxquelles doit s'astreindre le passager d'un transport public. Il régleme par exemple les rapports avec les autres voyageurs, l'introduction d'objets dangereux dans le véhicule, les conditions de sécurité ou encore oblige au respect du matériel.

Afin de faire respecter ces obligations accessoires, une loi du 18 mars 2003⁴³ a étendu aux services de transports publics routiers la possibilité pour les agents assermentés d'enjoindre à un contrevenant aux dispositions tarifaires mais également aux passagers enfreignant les règles de sécurité ou de régularité de circulation ainsi qu'à une personne troublant l'ordre public, de descendre du moyen de transport en requérant, si nécessaire, la force publique.

Certaines obligations accessoires du cocontractant du transporteur ne sont pas toutes énumérées par les textes. Le transporteur peut insérer dans le contrat, par l'intermédiaire d'un cahier des charges ou de ses conditions générales notamment, différentes obligations accessoires à respecter par le donneur d'ordre. Elles devront alors être portées à la connaissance du passager du service d'autocar.

1.4.2 La responsabilité du transporteur

Lorsqu'il subit un préjudice, le passager, cocontractant du transporteur, peut rechercher la responsabilité de ce dernier sur le fondement de sa responsabilité délictuelle ou contractuelle. Cette recherche de responsabilité peut faire suite à un dommage corporel subi par le passager, à un retard, ou à une détérioration ou perte de ses biens.

⁴² Cass. civ 1ère, 13 juillet 2004, n°01-11.729

⁴³ Loi n° 2003-239 du 18 mars 2003 pour la sécurité intérieure.

Lorsque le passager donneur d'ordre met en jeu la responsabilité contractuelle du transporteur, il doit prouver le dommage, le fait générateur et le lien de causalité entre ce dommage et le fait générateur. Le transporteur étant débiteur d'une obligation de résultat, il n'est pas nécessaire de prouver la faute de celui-ci. La charge de la preuve incombant au passager est donc fortement allégée.

Pour s'exonérer de cette responsabilité contractuelle, le transporteur pourra invoquer un cas de force majeure ou une cause étrangère.

Au delà des obligations prévues contractuellement, notamment celle de ponctualité, le transporteur est nécessairement débiteur d'une obligation de sécurité. Cette obligation a été posée par la Cour de cassation dans un arrêt du 21 novembre 1911⁴⁴ : *" l'exécution du contrat de transport comporte, en effet, pour le transporteur l'obligation de conduire le voyageur sain et sauf à destination "*.

Les juges de la Cour suprême ont par la suite précisé les contours de cette obligation. La plupart des décisions concernaient le transport ferroviaire mais sont parfaitement transposables au transport routier de personnes. Un arrêt de la 1ère chambre civile du 1er juillet 1969 vient préciser la période durant laquelle le transporteur est soumis à cette obligation. Cela a également permis de préciser la période d'exécution du contrat, seule période durant laquelle le cocontractant du transporteur peut mettre en jeu la responsabilité du transporteur. Ainsi: *"l'obligation de conduire le voyageur sain et sauf à destination n'existe à la charge du transporteur que pendant l'exécution du contrat, c'est-à-dire à partir du moment où le voyageur commence à monter dans le véhicule et jusqu'au moment où il achève d'en descendre"*.

La responsabilité contractuelle s'arrête donc lorsque le passager pose les deux pieds à terre.

La Cour de cassation avait dans un premier temps admis que lorsque le passager n'est plus dans le véhicule mais subit un dommage corporel dans les locaux du transporteur, le transporteur est également débiteur d'une obligation de sécurité mais de moyens.

Par un arrêt du 7 mars 1989⁴⁵, la juridiction suprême a finalement opéré un revirement de jurisprudence et a précisé que les dommages subis par le passager durant la période hors déplacement relèvent de la responsabilité délictuelle du transporteur.

⁴⁴ Cour de cassation, Chambre civile, du 21 novembre 1911, Inédit.

⁴⁵ Cass, civ 1ère, 7 mars 1989, n°87-11.493

Certains textes, et notamment le contrat type "voyageurs", ont repris cette période de responsabilité contractuelle établie par la Cour de cassation.

De plus, la loi du "Badinter" du 5 juillet 1985 apporte une particularité au transport routier. Elle crée un régime d'indemnisation des victimes d'un accident de la route. Depuis cette loi, les dommages corporels causés à un passager dans le cadre d'un accident de la route seront réparés sur le fondement de ce régime d'indemnisation. Cette loi est encore plus protectrice à l'égard du passager que l'obligation de sécurité issue du contrat de transport puisqu'elle protège toutes les victimes de la même façon et leur garantit une juste indemnisation. Seule une faute inexcusable de la victime peut lui faire perdre le bénéfice de l'indemnisation. La force majeure n'est donc pas, au contraire du contrat de transport, une cause d'exonération du droit à indemnisation.

Il reste une situation très rare dans laquelle le passager ne bénéficiera pas du régime de la loi Badinter, celle où le passager subirait un dommage corporel en dehors de tout accident de la route. C'est l'exemple du bagage qui tombe sur une personne pendant le transport.

Le transporteur peut également voir sa responsabilité engagée en cas de dommages causés aux bagages ou de leur perte. Le principe de la liberté contractuelle du contrat de transport permet d'aménager cette responsabilité sauf à ce que les parties soient soumises au contrat type "voyageurs" qui prévoit un régime d'indemnisation tout comme le règlement européen du 16 février 2011 qui prévoit un plafond d'indemnisation minimal.

Généralement, le transporteur sera responsable contractuellement des bagages qui sont placés en soute sauf clause contraire et pourra voir sa responsabilité délictuelle engagée pour un dommage concernant des bagages à mains. S'agissant des bagages enregistrés, le transporteur sera nécessairement débiteur d'une obligation contractuelle de résultat.

2. Les droits des passagers dans le transport routier de personnes en France et en Europe:

2.1 Les droits des passagers avant le transport :

2.1.1 Le droit à l'information :

Tout passager désirant acheter un titre de transport par route doit bénéficier d'une information précise de la part du transporteur.

La loi du 17 mars 2014⁴⁶ a renforcé cette obligation d'information. L'article L. 111-3 du code de la consommation prévoit désormais que le professionnel doit notamment, avant la conclusion d'un contrat de fourniture de services, communiquer au consommateur « *de manière lisible et compréhensible* » les caractéristiques essentielles du service, son prix et le délai dans lequel il s'engage à exécuter le dit service.

De plus, l'article L. 1111-4 du code des transports dispose que « *le droit au transport comprend le droit pour l'utilisateur d'être informé sur les moyens qui lui sont offerts et sur les modalités de leur utilisation.* »

Lorsque le transporteur commercialise lui-même ses titres de transports, il possède la qualité de vendeur et doit donc répondre à l'obligation d'information. Cette obligation d'information sera plus importante si le transporteur organise un voyage à forfait comprenant différentes prestations qui s'ajoute au simple transport par autocar.

Lorsque le passager achète un simple titre de transport par autocar, sans autre prestation, le transporteur doit remplir son obligation d'information en tant que professionnel. Il doit donc informer le passager sur « *les caractéristiques essentielles du service* ». Cela comprend notamment, dans le cadre d'un trajet international, une information sur les formalités sanitaires et administratives à accomplir. Dans un arrêt du 7 février 2006⁴⁷, la Cour de cassation avait pu juger qu'il entre dans les obligations d'une agence de voyage vendeuse de titres de transports que « *en tant que mandataire de son client, à qui elle vend un billet d'avion, de l'informer des conditions précises d'utilisation du billet, parmi lesquelles figurent les formalités d'entrée sur le territoire de l'Etat de destination* ». Cela constitue une

⁴⁶ Loi n°2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation

⁴⁷ Cass, civ 1ère, 7 février 2006, n°03-17.642

obligation pour l'agence de voyages qui est mandataire du transporteur, ce dernier est donc lui aussi débiteur d'une telle obligation.

Lorsque le transporteur de personnes par route organise un voyage à forfait, c'est à dire comprenant une prestation de transport accompagnées d'autres prestations, telles que des visites guidées ou des nuits d'hôtel, il sera alors soumis aux dispositions du code du tourisme. L'article L. 211-8 du code du tourisme exige en premier lieu que l'information précontractuelle doit être donnée par écrit que celle-ci porte sur le « *contenu des prestations proposées relatives au transport et au séjour, du prix et des modalités de paiement, des conditions d'annulation du contrat ainsi que des conditions de franchissement des frontières.* » L'information doit donc porter sur d'avantage d'éléments que celle imposée par le code de la consommation.

Lorsque l'usager de l'autocar ou de l'autobus achète son titre de transport en ligne, il bénéficie également d'une information particulière. En effet, comme évoqué précédemment, les articles 1369-4 à 1369-6 du code civil mettent à la charge du vendeur en ligne une obligation de proposer l'achat en 3 étapes minimum avec une information détaillée dans chacune d'elles.

L'article L. 131-19-3 du code de la consommation est encore plus précis sur cette obligation d'information puisqu'il dispose : « *la fonction utilisée par le consommateur pour valider sa commande comporte, à peine de nullité, la mention claire et lisible : commande avec obligation de paiement ou une formule analogue, dénuée de toute ambiguïté, indiquant que la passation d'une commande oblige à son paiement.* » La sanction de nullité en cas de non respect de ces dispositions offre une importante protection au consommateur.

Le règlement européen 181/2011 du 16 février 2011 consacre également un droit à l'information appuyé à l'égard des passagers sur les services de transport par route réguliers et cela, avant même qu'ils n'empruntent le transport.

L'article 20 prévoit une obligation pour le transporteur ou l'entité gestionnaire de la station de départ d'informer les passagers en cas de retard ou annulation du transport, que ce soit au départ de leur trajet ou lors d'une correspondance.

Par ailleurs le paragraphe 4 de ce même article précise les modalités de ce droit à information : « *Dans la mesure du possible, les informations requises [...] sont communiquées par voie électronique à l'ensemble des passagers, y compris les passagers qui*

partent d'arrêts d'autobus [...] lorsque le passager en fait la demande et a fourni au transporteur les coordonnées nécessaires ».

La plupart des transporteurs précisent qu'ils s'engagent à fournir ces informations par voie électronique. A titre d'exemple, la société de transport par autocar Isilines précise dans ses conditions générales de vente que « *Les coordonnées du Passager sont demandées au cours de la réservation, notamment le numéro de téléphone et l'adresse email. Ces informations peuvent être utiles pour contacter le Passager en cas de modification sur le trajet réservé.* »

En outre, l'article 25 du règlement européen du 16 février 2011 prévoit une information des passagers sur leurs droits : « *les transporteurs et entités gestionnaires de stations veillent, dans leurs domaines respectifs de compétences, à ce que les passagers reçoivent, au plus tard au moment du départ, des informations pertinentes et compréhensibles concernant leurs droits au titre du présent règlement* ». Cet article est dans la continuité des précédents règlements européens en matière de transport et traduit la volonté du législateur européen de rendre effectif l'exercice de leurs droits aux passagers.

Le contrat type voyageurs applicable aux services occasionnels de transport intérieurs publics prévoit lui aussi un droit spécifique à l'information.

L'article 5 s'attache à la sécurité des voyageurs. Le transporteur est tenu d'informer ces derniers sur l'utilisation des dispositifs de sécurité et sur la procédure en cas d'urgence.

L'article 11 impose quant à lui la communication d'informations mutuelles entre le transporteur et le donneur d'ordre : « *Pour assurer un niveau égal d'information sur les conditions d'exécution du service telles qu'elles ont été conclues, le transporteur informe par écrit son conducteur des conditions générales et particulières d'exécution du service. Il transmet copie de ce document au donneur d'ordre qui s'engage à le remettre à son représentant à bord de l'autocar.*

En outre, le transporteur fournit au donneur d'ordre un document décrivant les éléments essentiels de la réglementation des temps de conduite et de repos. Le donneur d'ordre devra le remettre à son représentant à bord de l'autocar. »

2.1.2 Les droits des passagers dans les gares routières :

Le développement annoncé du transport de passagers par route implique nécessairement d'analyser les conditions dans lesquelles les passagers seront accueillis et informés dans les gares routières.

L'ordonnance du 24 octobre 1945⁴⁸ définit une gare routière comme *"toute installation ouverte au public et destinée à lui faciliter l'accès aux services de transports publics automobiles de voyageurs"*.

L'article 2 de cette même ordonnance précise qu' : *"Une gare routière de voyageurs est dite publique lorsque toute entreprise de transports publics de voyageurs desservant la localité a le droit de l'utiliser[...]"*. Dans le cas contraire, la gare sera considérée comme privée.

S'agissant des gares publiques, l'article 14 de l'ordonnance précitée impose que *"La desserte et l'usage des gares routières publiques de voyageurs, dans les conditions prescrites par le cahier des charges de ces gares, sont obligatoires pour toute entreprise de transports publics de voyageurs ou de messageries desservant la localité[...]"* Si le texte prévoit des exceptions, il apparaît que la plupart des transporteurs publics routiers seront soumis à cette obligation de desservir les gares routières des villes.

L'article L. 1211-4 du code des transports précise que la gestion des gares routières: *"Constituent des missions de service public dont l'exécution est assurée par l'Etat, les collectivités territoriales et leurs établissements publics en liaison avec les entreprises privées ou publiques"*. La volonté de conserver une gestion publique des gares routière est bien établie par le législateur. En pratique, la personne publique peut assurer la gestion directe de la gare ou déléguer ses compétences.

S'agissant des gares routières privées, à ce jour, il n'en existe qu'une seule en France, la gare routière de Paris-Gallieni, propriété de l'entreprise Eurolines.

Les propriétaires des gares routières publiques sont également de nature différente. Une étude de la Fédération nationale des transports de voyageurs (FNTV) en 2012 a fait état que sur un échantillon représentant 91% des préfetures, 44% des gares routières appartenait à des autorités organisatrices urbaines et 37% aux départements.

⁴⁸ Ordonnance n° 45-2497 du 24 octobre 1945 sur les gares routières de voyageurs

Le paysage hétérogène de la gestion des gares routières en France a fait dire à l'autorité de la concurrence, dans son rapport du son rapport du 27 février 2014, que cela constitue un obstacle au développement du transport par autocar. La définition juridique même de "gare routière" est jugé trop vague car elle concerne une trop grande diversité d'infrastructures.

Le cadre réglementaire ancien et l'absence d'harmonisation dans la gestion des infrastructures des gares routières font qu'il est parfois difficile pour le transporteur d'accéder à une gare routière, ne serait-ce que parce qu'il est ne lui est pas aisé d'identifier le bon interlocuteur et de connaître les modalités d'accès. Les accords d'accès passés avec le gestionnaire de la gare routière sont parfois simplement informels. Les usagers subissent cette instabilité et cela entraîne un manque d'offre de transport public de personnes par route.

Le manque d'infrastructure est également dénoncé par le rapport de l'autorité de la concurrence. Seule la moitié des préfetures disposaient d'une gare routière en 2012 selon une enquête de la FNTV.

Les professionnels pointent cette absence de structures suffisantes qui pourrait être un frein au développement du marché.

L'infrastructure existante est jugée peu adaptée pour certains types de transport, notamment longue distance, qui tend pourtant à se développer depuis l'entrée en vigueur de la loi du 6 août 2015.

Beaucoup de gares routières ne proposent pas de services adaptés tels que des espaces d'attentes fermés ou du personnel en gare. L'information fournie est souvent insuffisante, notamment en ce qui concerne l'affichage. Peu de gares proposent des affichages dynamiques en temps réel. Il est parfois difficile d'identifier la gare elle même.

La grande variété des prestations proposées en fonction des gares a une incidence sur les tarifs des redevances. Les tarifs de celles-ci peuvent varier considérablement selon les territoires. C'est alors le passager, consommateur final, qui en subit les conséquences.

La loi du 6 août 2015 a mis en place l'autorité de régulation des activités ferroviaires et routières (ARAFER), autorité chargé de contrôler les relations entre les gestionnaires des gares routières et les transporteurs. Elle doit pouvoir pallier les limites exposées précédemment, notamment en imposant un cadre réglementaire unique et en veillant au respect des règles de concurrence. Ainsi, le nouvel article L. 3111-22 du code des transports

dispose : *"L'Autorité de régulation des activités ferroviaires et routières concourt, dans le secteur des services réguliers interurbains de transport routier de personnes, par l'exercice des compétences qui lui sont confiées en application de la présente sous-section, au bon fonctionnement du marché et, en particulier, du service public, au bénéfice des usagers et des clients des services de transport routier et ferroviaire."*

Par ailleurs, le législateur de la loi du 6 août 2015 a mis en place une information renforcée des usagers de l'autobus ou de l'autocar afin qu'ils puissent facilement identifier la localisation des gares routières. L'article 1213-3-1 du code des transports dispose en effet désormais que : *" Le schéma régional de l'intermodalité comporte un schéma régional des gares routières, qui indique la localisation des gares routières et définit les éléments principaux de leurs cahiers des charges.*

Dans le respect des prescriptions du schéma régional des gares routières, les collectivités territoriales compétentes en matière d'urbanisme ou de voirie ou leurs subdélégués coordonnent les actions d'aménagement des gares routières, dont les maîtres d'ouvrage peuvent être publics ou privés."

Cette nouvelle exigence posée par le législateur doit permettre de remédier aux problèmes relationnels existant entre les transporteurs et les gestionnaires de gares routières et devrait faciliter le développement de l'aménagement pour le confort et les services offerts aux passagers.

Cette même loi autorise le gouvernement à prendre par ordonnance, dans les 6 mois à compter de sa promulgation, *"toute mesure relevant du domaine de la loi afin de :*

1° Modifier et codifier les règles applicables en matière de création, d'aménagement et d'exploitation des gares routières de voyageurs, ainsi que des autres points d'arrêt routier, par les personnes publiques et privées, définir les principes applicables en matière d'accès à ces gares par les entreprises de transport public routier de personnes, modifier les règles applicables en matière de police dans ces gares pour garantir l'accès à celles-ci de l'ensemble des usagers [...]

2° Confier à l'Autorité de régulation des activités ferroviaires et routières la compétence de préciser les règles d'accès, d'en contrôler le respect et de prononcer des sanctions ;

3° 2° bis Définir les conditions dans lesquelles cette même autorité peut être saisie en cas de différend portant sur l'accès à ces gares ou sur leur utilisation."

Le développement des gares routières et leur cadre réglementaire est donc une priorité du législateur, ce qui témoigne du retard de la France dans ce domaine.

Les acteurs du secteur de l'autocar pointent l'absence de structures suffisantes

Le règlement européen 181/2011 évoque également la question des gares routières par l'appellation "station". *"Une station est dotée de personnel, dans laquelle, selon l'itinéraire indiqué, il est prévu qu'un service régulier effectue un arrêt pour la montée ou la descente de passager, et équipée d'installations telles que des comptoirs d'enregistrement, des salles d'attentes ou des comptoirs de vente de billets"*.

Il distingue la notion de "station" de la notion d'"arrêt d'autobus" qui concerne *"tout point autre qu'une station auquel, selon l'itinéraire indiqué, il est prévu qu'un service régulier effectue un arrêt pour la montée ou la descente des passagers"*.

Le règlement, largement consacré aux obligations du transporteur, édicte également quelques obligations à l'encontre des entités gestionnaires des stations uniquement. Ces obligations concernent essentiellement l'accueil et la prise en charge des personnes handicapées et à mobilité réduite. Les entités gestionnaires sont aussi débitrices, de la même manière que le transporteur, d'une obligation d'information de l'ensemble des passagers en cas de retard ou d'annulation d'un service routier.

2.2 Les droits des passagers pendant le transport :

2.2.1 Le droit aux conditions de déplacement convenues :

En application de l'article 1147 du code civil, les passagers s'étant munis d'un titre de transport valide ont un droit à ce que le transporteur assure le déplacement dans les conditions prévues au contrat.

Cette bonne exécution du service peut comprendre le respect des horaires, des itinéraires, ou encore des points d'arrêts.

A propos de l'obligation de ponctualité du transporteur, si le contentieux est dense en matière ferroviaire, celui concernant le transport routier de personnes est rare. Les juges comme les

usagers sont conscients des aléas liés au transport routier, notamment ceux liés au trafic, et les transporteurs s'engagent rarement contractuellement sur ce point. A titre d'exemple, la société Starshipper précise dans ses conditions générales de vente que : *"Les horaires indiqués peuvent subir certaines modifications le jour du trajet, compte tenu notamment des aléas routiers et climatiques, des nécessités de la sécurité des voyageurs ainsi que d'éventuelles formalités policières ou douanières."*

Cependant, en cas d'engagement contractuel du transporteur routier de personnes de respecter certains horaires, le passager cocontractant sera en mesure d'actionner le transporteur sur le fondement de la responsabilité contractuelle consacrée par l'article 1147 du code civil.

Le passager souhaitant obtenir indemnisation devra néanmoins rapporter la preuve d'un préjudice. Plus difficile encore, le passager devra rapporter la preuve d'un préjudice prévisible. Un arrêt du 23 juin 2011⁴⁹ rendu par la première chambre civile de la Cour de cassation n'a pas retenu la demande d'indemnisation d'un passager de la SNCF car cette dernière *"ne pouvait prévoir, lors de la conclusion du contrat, que le terme du voyage en train n'était pas la destination finale du passager"*, ce dernier ayant conclu un contrat de transport aérien consécutif à ce voyage en train. Une solution tout à fait transposable au contrat de transport par route. En revanche, la prévisibilité du préjudice peut être admise pour un transport assurée à destination d'un aéroport ou d'une gare ferroviaire. La Cour d'appel de Paris a ainsi considéré qu'*"Une société organisatrice d'un séjour à l'étranger destiné aux enfants d'un comité d'entreprise doit être indemnisée du préjudice subi par elle à la suite du retard (imputable au transporteur) du car transportant les enfants à la gare pour prendre le train."*⁵⁰

Le contentieux lié à la ponctualité pourrait cependant s'étendre avec l'entrée en vigueur du règlement européen 181/2011 du 16 février 2011, applicable aux liaisons internes et internationales depuis le 1er mars 2013. Le texte paraît également renforcer l'intensité de l'obligation du transporteur.

Ce règlement comporte un chapitre IV intitulé "Droits des passagers en cas d'annulation ou de retard". Il est applicable uniquement aux services réguliers dont la distance à parcourir est supérieure ou égale à 250 kilomètres. Cette distance concerne le service dans son ensemble et

⁴⁹Cass. civ 1ère, 28 avril 2011, n°10-15.056

⁵⁰ CA Paris, ch.25, section B, 26 janvier 1996.

non la distance effectivement parcourue par le voyageur. Un voyageur parcourant moins de 250 kilomètres sur un service routier d'une distance supérieure à 250 kilomètres pourra prétendre aux dispositions du règlement en cas de retard.

Le texte prévoit qu'en cas de retard au départ d'au moins deux heures, le passager doit être informé de ce retard par le transporteur ou par l'entité gestionnaire de la station. Cette information doit avoir lieu au plus tard 30 minutes après l'horaire de départ initialement prévu et comprend également l'information en correspondance. Ces dispositions valent également en cas d'annulation.

La spécificité du règlement 181/2011 en matière de retard est qu'il concerne un retard au départ. Qui plus est, seul le retard du service au départ d'une station est pris en compte. Les passagers subissant un retard au départ d'un arrêt intermédiaire ne peuvent donc pas engager la responsabilité du transporteur si le véhicule n'était pas en retard au départ du service.

Par ailleurs, dans une telle situation, le règlement impose au transporteur de s'efforcer de trouver une solution de réacheminement des passagers ou de les rembourser. S'il n'offre pas un tel choix, le transporteur doit indemniser les passagers.

Le règlement 181/2011 exige également que le passager bénéficie d'une assistance en cas d'annulation ou de retard. Dès lors que le transporteur annule le transport ou prévoit un retard au départ d'une durée supérieure ou égale à 90 minutes pour un trajet devant durer au minimum 3 heures, celui-ci doit offrir aux passagers des collations, repas ou rafraichissements *"pour autant qu'il en ait à bord du bus ou dans la station ou qu'ils puissent raisonnablement être livrés"*. Cette dernière condition laisse présager une simple obligation de moyens du transporteur. Si le retard ou l'annulation entraîne une attente durant toute une nuit, le transporteur doit offrir l'hébergement et son acheminement vers celui-ci aux passagers. Le transporteur peut limiter le coût de l'hébergement à 80 euros par nuit et par passager, dans la limite de deux nuits. L'article 23 du présent règlement précise que le transporteur peut s'exonérer de son obligation d'hébergement s'il démontre que l'annulation ou le retard est dû à *"des conditions météorologiques sévères ou à des catastrophes naturelles majeures compromettant l'exploitation du service d'autobus ou d'autocar en toute sécurité"*.

Dès lors que cette cause d'exonération ne vaut que pour le volet "hébergement" de l'obligation d'assistance du transporteur, il semble que sous l'empire de la législation européenne, le transporteur est débiteur d'une obligation de ponctualité de résultat dont il ne peut s'exonérer.

2.2.2 Le droit à la sécurité:

Dans les débats qui ont précédé l'adoption de la loi du 6 août 2015 permettant la libéralisation du transport par autocar en France, certains détracteurs mettaient en avant le risque de sécurité lié à l'utilisation à grande échelle d'un tel mode. Pourtant les statistiques prouvent le contraire. Selon une étude de l'observatoire interministériel de la sécurité routière, le taux d'accidents corporels en autocar était de 0,18% en 2013. Se basant sur étude réalisée en 2012, la Fédération Nationale des Transports de Voyageurs (FNTV) affirme même que: *« En autocar, il y a 3 fois moins d'accidents mortels qu'en train, 30 fois moins qu'en voiture et 300 fois moins qu'en moto »*.

Le droit à la sécurité pour les voyageurs empruntant un transport, quelque soit le mode, a été défini, en droit interne, par une interprétation jurisprudentielle de l'article 1135 du code civil qui a consacré l'obligation de sécurité du transporteur.

A propos d'un contrat de transport maritime, la Cour de cassation a affirmé dans un arrêt du 21 novembre 1911⁵¹ que : *« l'exécution du contrat de transport comporte, en effet, pour le transporteur l'obligation de conduire le voyageur sain et sauf à destination »*. Cet arrêt précise donc que l'obligation de sécurité du transporteur est de nature contractuelle. S'agissant du contrat de transport par route, il faudra attendre un arrêt de la première chambre civile de la Cour de cassation du 23 mai 1955⁵² pour que soit consacrée l'obligation de sécurité du transporteur.

Cette obligation de sécurité du transporteur est une obligation de résultat. Le passager victime d'un accident n'aura pas à prouver la faute du transporteur, ce dernier ne pourra s'exonérer que par la preuve d'une circonstance de force majeure, d'un fait du tiers ou d'une faute de la victime.

⁵¹ Cour de cassation, Chambre civile, 21 novembre 1911, inédit.

⁵² Cass. 1re civ., 23 mai 1955 : D. 1955, jurispr. p. 504

Comme il l'a été évoqué précédemment, l'obligation contractuelle de sécurité du transporteur débute « à partir du moment où le voyageur commence à monter dans le véhicule et jusqu'au moment où il achève d'en descendre » (Cass, civ 1ère, 7 mars 1989, n°87-11.43).

Dans un premier temps cantonnée aux personnes, l'obligation de sécurité a ensuite été étendue aux biens des passagers. Un arrêt de la Cour de cassation a notamment reconnu cette obligation dans un arrêt du 29 avril 1994⁵³ où elle reconnaît l'existence d'une obligation de sécurité d'un bagage à main, de nature délictuelle cette fois.

Le passager d'un autocar ou d'un autobus, étant dans une situation de passivité, peut prétendre à ce que le transporteur, professionnel, prenne toutes les mesures pour éviter un dommage aux personnes ou aux biens.

Le droit interne français dispose d'un arsenal juridique important concernant les obligations de sécurité du transporteur de personnes par route.

De nombreuses mesures concernent les conducteurs d'autocar. Le conducteur doit être âgé d'au moins 21 ans et doit disposer d'un permis D ou D1, spécifiques à la conduite en autocar ou autobus. Pour conserver ce permis, le conducteur doit suivre un stage de formation continue obligatoire tous les cinq ans et passer une visite médicale.

Concernant le véhicule, de nombreuses contraintes réglementaires liées à la sécurité se sont ajoutées ces dernières années. Citons par exemple la récente loi « pour la croissance, l'activité et l'égalité des chances économiques » du 6 août 2015 qui a inséré dans le code de la route, un article L. 317-9 qui impose que, à compter du 1er septembre 2015, « [...] tout autocar est équipé de dispositifs permettant d'en prévenir la conduite sous l'empire d'un état alcoolique [...] ». Les ceintures de sécurité deviennent également obligatoires à compter de cette date.

Pour lutter contre les excès de vitesse, la loi impose la présence de limiteurs de vitesse et de ralentisseurs dans les autobus et autocars. La présence de chronotachygraphes permettant de recenser les temps de trajet et les temps de repos des conducteurs s'ajoute à cette série d'obligations.

La notion de sécurité est également très présente dans le contrat type voyageur issue du décret du 22 août 2008. Celui-ci rappelle l'obligation de sécurité posée par la jurisprudence dans son

⁵³ Cass, civ 2ème, 29 avril 1994, n°92-12.987

article 5 : « *Le transporteur est responsable de la sécurité du transport, y compris lors de chaque montée et de chaque descente des passagers de l'autocar.* »

L'article 4 impose que le véhicule doit répondre en tout point à la réglementation technique réglementaire. L'article 5 concerne la sécurité à bord de l'autocar et évoque toute une série de mesures de sécurité qui incombent au transporteur. Le conducteur doit ainsi prendre : « *les mesures nécessaires à la sécurité et donne en cas de besoin des instructions aux passagers, qui sont tenus de les respecter* ». Le transporteur est également tenu d'informer le donneur d'ordre de la réglementation sur les temps de conduite et de repos, sur un document écrit remis au représentant du donneur d'ordre présent à bord du véhicule.

S'agissant de la période durant laquelle le transporteur doit répondre à ses obligations de sécurité, le contrat type précise qu'elle débute à « prise en charge initiale » et s'achève à « dépose finale ».

En outre, le règlement européen 181/2011 du 16 février 2011 souligne également l'importance de la sécurité dans les transports. L'article 1er définit l'objet du règlement et précise notamment que celui-ci comprend : « *les droits des passagers en cas d'accident résultant de l'utilisation d'un autobus ou autocar* ». Le chapitre II prévoit un droit à indemnisation et assistance en cas d'accidents. En cas d'accident, le transporteur le transporteur doit fournir aux passagers « *une assistance raisonnable et proportionnée portant sur les besoins concrets et immédiats des passagers à la suite de l'accident* ».

Par ailleurs, le règlement autorise à ce qu'il soit porté atteinte au droit au transport des personnes à mobilité réduite lorsque le transporteur invoque des motifs de sécurité.

Cependant, s'il rajoute certaines obligations en matière de sécurité, le règlement européen renvoie au droit national pour ce qui concerne l'indemnisation des atteintes à la sécurité.

2.2.3 Le droit à un certain niveau de qualité de service ?

Le passager qui voyage en autocar est en droit d'attendre un certain niveau de qualité de service durant son transport.

En dehors des exigences réglementaires, notamment liées à la sécurité, il n'existe pas ou peu de réglementation imposant un niveau de qualité de services aux passagers.

C'est donc essentiellement les engagements contractuels du transporteur qui feront droit.

Le transporteur pourra notamment s'engager par le biais d'un conventionnement avec une autorité organisatrice, à fournir un certain niveau de qualité de service. C'est par exemple le cas pour la région Ile-de-France où un décret du 6 juillet 2000 prévoit dans ses articles 5 et 6 qu'une convention pluriannuelle doit être passée entre le Syndicat des transports d'Ile-de-France et la RATP ainsi que la SNCF. Cette convention doit notamment prévoir la qualité de service attendue pour chacune des deux entreprises. A la lecture de ces conventions, on peut relever la présence de pénalités financières à l'égard de ces deux entreprises dans l'hypothèse où elles ne respecteraient pas la qualité de service attendue.

Ce système peut également se retrouver en régions où une autorité organisatrice peut insérer dans la convention passée avec le transporteur titulaire d'un marché, une obligation de respecter une certaine qualité de service.

Dans la mesure où l'autocar a longtemps eu une image négative en France, les transporteurs n'hésitent pas à orienter leur communication sur les services qu'ils proposent à leurs passagers, que ce soit avant, pendant ou après le transport.

La plupart des transporteurs assurant des services routiers longue distance promettent à leurs passagers de voyager dans des autocars confortables. Nombreux sont les transporteurs à promettre le wifi, une prise électrique individuelle, la climatisation, la présence de toilettes, des écrans de télévision ou encore la possibilité de transporter des bagages de grande taille.

Le législateur français s'est abstenu de légiférer car il s'en remet au jeu de la concurrence. Les transporteurs s'engagent par eux même à proposer un certain niveau de service afin de conserver la fidélité de leurs clients.

En cas d'absence du service promis, le passager pourra invoquer la responsabilité contractuelle du transporteur ou tenter une action en justice pour publicité mensongère.

Le contrat type voyageur a inséré quelques obligations dont le transporteur est débiteur vis à vis du véhicule qu'il propose. L'article 4 du contrat prévoit que : "*chaque autocar mis à disposition du donneur d'ordre par le transporteur doit être [...] en conformité avec les exigences éventuelles du donneur d'ordre*". Là encore, c'est le principe de la liberté contractuelle qui prévaut.

S'agissant des dispositions européennes, le règlement 181/2011 porte une attention particulière à la qualité de service offerte aux personnes handicapées.

L'article 9 du règlement 181/2011 érige un droit au transport à destination de ces derniers. Le transporteur ne peut refuser d'accepter une personne à mobilité réduite au motif de son handicap, sauf à démontrer des raisons de sécurité ou une incompatibilité avec la conception du véhicule.

Le transporteur qui refuse une réservation ou de fournir un billet à une personne à mobilité réduite doit le communiquer immédiatement au passager, ce dernier pouvant demander une information par écrit dans les cinq jours ouvrables de la demande. De plus, le transporteur doit informer la personne des moyens de substitution dont il dispose pour permettre au passager de regagner sa destination finale.

D'autre part, dès lors que le passager avait préalablement notifié son besoin d'assistance, le transporteur qui lui refuse l'accès au véhicule doit lui proposer le choix entre, un remboursement accompagné d'un réacheminement vers la destination de départ si nécessaire, ou la poursuite du trajet vers sa destination finale par un autre moyen de transport.

Le règlement précise enfin que la personne à mobilité réduite peut se faire accompagner gratuitement par un assistant afin de mettre en défaut l'argument sécuritaire invoqué par le transporteur.

De manière générale, le transporteur est tenu de mettre en œuvre l'accessibilité au transport des personnes à mobilité réduite et de leur fournir l'assistance nécessaire. L'article 16 du règlement impose une obligation de formation des personnels du transporteur à l'assistance des personnes handicapées et à mobilité réduite. En France, cette dernière disposition n'entrera cependant en vigueur qu'à compter du 1er mars 2018⁵⁴.

Cette obligation de fournir un service adapté aux personnes à mobilité réduite incombe également aux gestionnaires d'infrastructures des gares routières. Ces dernières doivent en particulier veiller aux conditions d'accessibilité ainsi qu'à l'accès à l'information des personnes à mobilité réduite.

⁵⁴ Arrêté du 25 septembre 2013 relatif aux reports de l'application de certaines dispositions du règlement (UE) n°181/2011 concernant les droits des passagers dans le transport par autobus et autocar.

La volonté du législateur est d'encourager les transporteurs à investir dans des équipements adaptés aux personnes à mobilité réduite ou handicapées.

Lorsque le passager est descendu de l'autocar et a quitté la gare routière, il peut encore faire valoir ses droits en réclamant une indemnisation au transporteur en réparation d'un préjudice subi durant la période du contrat de transport.

2.3 Les droits des passagers à l'issue du transport :

2.3.1 Le droit à un traitement des plaintes adapté :

A l'issue du transport, le passager souhaitant porter réclamation et demander un dédommagement pour un préjudice qu'il a subi du fait du transport est en droit de pouvoir disposer d'une procédure adaptée.

Le règlement européen 181/2011 exige dans son article 25 que "*Les transporteurs établissent un mécanisme de traitement des plaintes concernant les droits et obligations prévues par le présent règlement, ou disposent déjà d'un tel mécanisme*".

Par ailleurs, le règlement met à la charge du transporteur de répondre à la réclamation dans un délai de 3 mois, si le passager avait préalablement déposé sa requête dans un délai d'un mois.

En droit français, l'ordonnance du 20 août 2015⁵⁵ a procédé à la généralisation de la médiation dans tous les secteurs de la consommation. Cela concerne donc également le secteur des transports.

Ainsi, le texte crée un nouvel article L. 152-1 du code de la consommation qui dispose que "*tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel. A cet effet, le professionnel garantit au consommateur un recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation*". Anticipant l'entrée en vigueur de cette ordonnance, de nombreuses entreprises françaises de transport par autocar ont signé, par l'intermédiaire de l'Union des Transports Publics et Ferroviaires, la charte du Médiateur Tourisme et Voyage

⁵⁵ Ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.

En conséquence, un client mécontent de la réponse du service client d'un transporteur routier, pourra exercer un recours entièrement gratuit devant un médiateur. Notons que ce dispositif est applicable aux litiges transfrontaliers et paraît donc adapté au secteur du transport routier de personnes.

2.3.2 Le droit à réparation en cas de non respect des obligations relatives au déplacement :

Le passager peut tout d'abord demander une indemnisation lorsque le transporteur annule le déplacement. En droit interne, l'article 1147 du code civil permet au passager de mettre en jeu la responsabilité contractuelle du transporteur et de demander réparation. Dans la mesure où il s'agit d'une obligation de résultat, le voyageur n'a pas à démontrer la faute du transporteur mais simplement à rapporter la preuve que le déplacement n'a pas eu lieu. Il s'agit d'une présomption de responsabilité. Pour s'exonérer de son obligation d'indemnisation, le transporteur devra rapporter la preuve que cette annulation est due à un cas de force majeure, un fait du tiers ou à une faute du passager victime. A titre d'exemple, l'éclatement d'un pneumatique n'a pas été reconnu par la Cour de cassation comme une cause d'exonération de la responsabilité du transporteur⁵⁶. Les causes d'exonération sont rarement admises par la juridiction suprême qui considère que le transporteur, en tant que professionnel, doit pouvoir pallier aux difficultés auxquelles il fait face en proposant des mesures de substitution aux passagers.

Concernant le retard, les juges sont plus cléments avec le transporteur routier. L'analyse de la jurisprudence permet de conclure que le transporteur n'est tenu qu'à une obligation de moyens, notamment du fait des aléas du trafic routier. Le passager souhaitant une indemnisation du fait du retard devra rapporter la difficile preuve du préjudice prévisible imposée par l'article 1150 du code civil.

Le contrat type « voyageurs » ne précise pas clairement la responsabilité du transporteur lorsqu'il annule un déplacement. L'article 10 intitulé « résiliation du contrat de transport » prévoit le cas où le donneur d'ordre annule le déplacement en y associant une pénalité financière en fonction du jour de la résiliation. En revanche, sur le droit des passagers en cas

⁵⁶ Cass. civ, 30 janv. 1966, BT 1966, p. 114

d'annulation du contrat de transport par le transporteur, le contrat type précise uniquement que « *le donneur d'ordre a droit au remboursement immédiat des sommes versées* ». Une annulation est donc susceptible de donner lieu à un remboursement mais l'indemnisation est quant à elle d'avantage limitée qu'en droit commun. En effet, l'article 14 énonce que « *Si l'événement ou l'incident est imputable au transporteur, le donneur d'ordre peut prétendre, en cas de préjudice prouvé, à indemnisation qui, sauf exigence affirmée du donneur d'ordre mentionnée à l'article 3, ne pourra excéder le prix du transport* ». Le passager subissant une annulation dans le cadre du contrat type se trouve donc dans une situation défavorable au regard du droit commun de la responsabilité contractuelle qui lui prévoit une réparation intégrale du préjudice

A propos du retard, l'article 3 du contrat type met à la charge du donneur d'ordre de signifier au transporteur les horaires de mise à disposition de l'autocar, de prise en charge et de dépose des passagers, ainsi que des point d'arrêts intermédiaires. L'affirmation de cette exigence par le donneur d'ordre facilite son indemnisation car la prévisibilité du préjudice est établie.

Le règlement européen du 17 février 2011 est encore plus favorable à l'indemnisation des passagers subissant une annulation ou un retard. Pour les services réguliers d'une distance au moins égale à 250 kilomètres, le texte fait bénéficier aux passagers subissant un retard au départ ou une annulation, toute une série de mesures destinées à compenser ce préjudice. Certaines dispositions sont également applicables au cas où le passager est victime d'une surréservation. Cette pratique issue du transport aérien consiste, pour le transporteur, à vendre d'avantage de billets qu'il n'y a de places dans le véhicule. Les statistiques attestant qu'il est constant qu'un certain nombre de passagers ne se présentent pas à l'embarquement.

Ainsi, le règlement précité prévoit qu'en cas d'annulation, de retard au départ supérieur à deux heures ou de surréservation empêchant un passager d'embarquer, le transporteur devra, s'il n'a pu réacheminer les passagers vers leur destination finale, leur verser une indemnisation correspondant à 150% du prix du billet. Ce montant devant être versé dans un délai d'un mois à compter de la demande.

Il s'agit donc d'une indemnisation automatique consacrée par le règlement européen. Soumis à ce régime, le passager n'aura pas la lourde tâche de démontrer l'existence d'un préjudice. Il

ne pourra pas, à priori, se voir invoquer par le transporteur une cause d'exonération de sa responsabilité excluant toute indemnisation.

En effet, à l'instar du règlement européen du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires, le règlement concernant les voyageurs en autobus et autocar ne prévoit pas de cause d'exonération du transporteur. Cette absence de mention avait conduit les juges européens à reconnaître un droit à indemnisation pour les passagers ferroviaires subissant un retard, même en présence d'un cas de force majeure⁵⁷.

Le règlement 181/2011, d'inspiration consumériste, précise que *“Les obligations à l'égard des passagers énoncées par le présent règlement ne peuvent être limitées ou levées, notamment par une dérogation ou une clause restrictive figurant dans le contrat de transport.”* Toutefois, *“les transporteurs peuvent offrir des conditions contractuelles plus favorables au passager que celles fixées dans le présent règlement”*.

Certains transporteurs routiers incluent une « clause force majeure » dans leurs conditions générales de vente. Par exemple, la société Isilines, filiale de Eurolines SA, précise à l'article 7.5 de ses conditions générales de vente que *« En cas de modifications, retards importants ou annulations dus à un cas de force majeure, Eurolines SA ne pourra aucunement être tenu responsable des préjudices causés au Passager et ne lui sera dès lors en aucun cas et d'aucune façon redevable du remboursement total ou partiel du titre de transport ou d'une indemnité quelconque. »* Les juges seront susceptibles de l'écarter en cas d'application du règlement européen précité.

2.3.3 Le droit à réparation en cas de préjudice corporel

Le passager qui subit un dommage corporel dans le cadre du contrat de transport par route sera soumis à la dualité du régime français. Ce dernier distingue selon que le dommage a eu lieu à l'occasion d'un accident de la route ou en dehors. Le droit commun de la responsabilité contractuelle ne trouvera à s'appliquer que dans ce dernier cas.

L'indemnisation des passagers par route victimes d'un dommage corporel va donc très largement différer des passagers des autres modes de transport.

⁵⁷ CJUE, 26 septembre 2013, affaire C-509/11.

Le passager qui a subi un dommage corporel dans le cadre d'un accident de la circulation sera soumis à la loi Badinter du 5 juillet 1985 relative aux accidents de la circulation. Cette loi a créé un régime d'indemnisation autonome et cela, indépendamment des relations liant la victime des dommages au transporteur. Que la victime soit liée ou non par un contrat, le système d'indemnisation est identique.

L'application de ce système d'indemnisation nécessite l'implication d'un véhicule terrestre à moteur, ses remorques ou semi-remorques dans un accident de la circulation, qu'il soit en mouvement ou arrêté. Cette implication sera présumée en cas de contact du véhicule avec le siège du dommage.

Par ailleurs, l'article 2 de la loi de 1985 dispose *“les victimes, y compris les conducteurs, ne peuvent se voir opposer la force majeure ou le fait d'un tiers par le conducteur ou le gardien d'un véhicule mentionné à l'article 1er”*. La victime ne pourra donc voir son droit à indemnisation limité qu'en cas d'une faute de sa part et uniquement dans certains cas.

Si la victime fautive était conductrice lors de la survenance du dommage, la loi de 1985 limite son droit à indemnisation. En revanche, seule la faute inexcusable de la victime non conductrice, cause exclusive de l'accident, pourra limiter son droit à indemnisation. Cette faute devra être intentionnelle pour les victimes non conductrices dites « super-privilégiées » qui ont moins de 16 ans, plus de 70 ans ou si elles ont un taux d'invalidité supérieur à 80%.

Le passager d'un autocar étant nécessairement "non conducteur", l'hypothèse d'une limitation de son droit à indemnisation en cas de dommage corporel lors d'un accident de la circulation est fortement réduite. De nombreuses décisions ont rappelé que la faute simple de la victime non conductrice ne fait pas échec à la réparation intégrale de son préjudice. Même avant la loi de 1985, la Cour de cassation ne reconnaissait que rarement la faute du passager, cause d'exonération de la responsabilité de plein droit du transporteur.

Avant l'application de la loi de 85, dans un arrêt du 14 novembre 1962⁵⁸, la Cour n'avait pas exonéré le transporteur routier de sa responsabilité alors que le passager victime avait provoqué l'ouverture de la portière avant d'un autocar à la suite d'une panique causée par un autre voyageur. Les juges avaient constaté que *“les passagers pouvaient aisément manœuvrer le dispositif sans que le chauffeur s'en aperçût ; or, par ses diligences, le transporteur eût pu conjurer les effets de la faute du tiers”*.

⁵⁸ Cass. 1re civ., 14 nov. 1962 : Bull. civ. 1962, I, n° 483

Pour les victimes dites « super-privilégiées », seules les hypothèses du suicide ou de l'automutilation semblent pouvoir faire échec à leur droit à indemnisation.

Lorsque le passager d'un transport routier est victime d'un dommage corporel en dehors d'un accident de la circulation, c'est le droit commun de la responsabilité contractuelle qui retrouve son empire. Le passager doit alors être lié par un contrat avec le transporteur pour invoquer son obligation de sécurité. Cela signifie qu'un passager en situation irrégulière ou admis gratuitement dans le transport devra mettre en jeu la responsabilité délictuelle du transporteur et donc rapporter la preuve d'une faute du transporteur. Une situation plus défavorable que pour les victimes d'un accident de la circulation qui ne seront pas soumises à cette dualité.

Le passager en relation contractuelle avec le transporteur et victime d'un accident corporel en dehors d'un accident de la circulation devra uniquement rapporter la preuve de son dommage durant l'exécution du contrat. La différence avec la loi Badinter tient ici aux causes d'exonération du transporteur qui pourra invoquer une cause étrangère (force majeure, fait du tiers ou faute de la victime) pour ne pas indemniser le passager victime.

Le régime du droit commun et celui de la loi du 5 juillet 1985 retrouvent une similitude dans l'étendue du dommage réparable du passager victime. La loi Badinter distingue cependant les dommages causés aux personnes des dommages causés aux biens. Pour ces derniers, la faute de la victime est opposable pour limiter la réparation du préjudice.

Le contrat type voyageurs est muet sur la question du droit à indemnisation des passagers du transport routier victimes d'un dommage corporel.

Le règlement européen 181/2011 opère un renvoi aux dispositions du droit national pour le régime applicable aux décès ou lésions corporelles. Il impose cependant que « *le montant maximal prévu par le droit national pour l'indemnisation en cas de décès ou de lésion corporelle [...] n'est pas inférieur, pour un événement donné, à 220 000 EUR par passager* ». Le droit national français ne prévoit pas de plafond d'indemnisation pour indemniser un accident corporel, il prévoit la réparation intégrale. Cette disposition est donc sans effet pour les litiges soumis à une juridiction française. Cependant, plusieurs pays d'Europe prévoient la possibilité d'instaurer des plafonds d'indemnisation.

Cette disposition n'a pas d'influence sur le droit national français qui ne prévoit pas de plafond d'indemnisation mais assure un montant minimum d'indemnisation dans des pays qui pratiquent des plafonds d'indemnisation relativement bas comme au Royaume-Uni.

A l'égard des personnes handicapées ou à mobilité réduite qui subissent la perte ou la détérioration de leurs équipements de mobilité, le règlement européen prévoit que le transporteur ou l'entité gestionnaire de la station doit indemniser le passager à hauteur du « *coût de remplacement ou de réparation de l'équipement ou des dispositifs perdus ou endommagés* ». Cette disposition spécifique se justifie par le fait que ces biens constituent le prolongement de la personne.

2.3.4 Le droit à réparation en cas de préjudice relatif aux bagages

Les bagages des passagers correspondent à l'ensemble des effets personnels qu'ils emportent avec eux, que ces derniers soient confiés au transporteur ou qu'ils soient conservés par le passager.

Le droit national français ne consacre pas de régime spécifique pour la responsabilité du transporteur pour la perte ou détérioration des bagages des passagers. Dès lors, sauf dispositions impératives dans son cahier des charges, le transporteur routier peut fixer librement les conditions d'acheminement des bagages de ses voyageurs.

La jurisprudence française laisse toutefois apparaître une division en fonction des conditions d'acheminement des bagages.

S'il s'agit de bagages enregistrés, il y a formation d'un contrat entre le transporteur et le passager, contrat distinct du contrat de transport. Ce contrat suppose le paiement d'un prix spécifique à l'enregistrement du bagage, par le passager, au transporteur.

C'est alors le régime du transport de marchandises qui sera applicable. L'article L 133-1 du code de commerce précise que « *Le voiturier est garant de la perte des objets à transporter, hors les cas de la force majeure. Il est garant des avaries autres que celles qui proviennent du vice propre de la chose ou de la force majeure. Toute clause contraire insérée dans toute lettre de voiture, tarif ou autre pièce quelconque, est nulle.* » Cette obligation est une obligation de résultat.

Il est important de préciser que seules les clauses exonératoires de responsabilité sont frappées de nullité. Les clauses limitatives de responsabilité restent valables si elles ne sont pas dérisoires et qu'elles sont connues et acceptées par le voyageur au moment de l'enregistrement.

Le transporteur sera également responsable en cas de retard des bagages comme le précise l'article L. 133-2 du code de commerce.

Le passager souhaitant obtenir une indemnisation du fait d'un préjudice constaté sur ses bagages devra uniquement rapporter la preuve de ce préjudice. Le transporteur pourra s'exonérer de l'indemnisation en cas de démonstration d'un cas de force majeure.

Notons enfin que le passager doit formuler des réserves écrites, suffisamment circonstanciées au moment même du retrait des bagages en ensuite adresser, à peine de forclusion, une lettre recommandée de protestation dans les trois jours suivant la restitution des bagages⁵⁹. On peut considérer qu'il s'agit d'un délai relativement court pour un non professionnel qui n'est pas toujours informé de ses droits.

S'agissant des bagages non enregistrés, le droit commun français est plus ambigu sur la détermination du régime de responsabilité.

La jurisprudence a dans un premier considéré que tous les bagages non enregistrés étaient considérés comme des bagages à main et restaient donc sous la responsabilité du passager, peu importe que ce bagage soit à ses côtés ou dans la soute de l'autocar. Cette position provient du transport ferroviaire où les juges de la juridiction ont considéré dans un arrêt 22 juin 1954⁶⁰ que seule la responsabilité délictuelle du transporteur ferroviaire peut être engagée s'agissant de bagages non enregistrés.

Cependant, en matière de transport routier, la position de la Cour de cassation a évolué et varie selon l'emplacement du bagage. Dans le cas d'un bagage placé dans la soute de l'autocar, les juges de la Cour de cassation ont pu décider dans un arrêt du 6 juin 1998⁶¹ que le vols de bijoux dans des bagages non enregistrés mais placés dans la soute du véhicule relèvent de la responsabilité contractuelle du transporteur. Les juges ont décidé que le transport des bagages constituait un contrat accessoire au contrat de transport.

Dès lors, le régime de responsabilité des bagages placés en soutes et ceux des bagages enregistrés tendent à se confondre. Les juges auront pu constater qu'une analogie avec le

⁵⁹ Formalité de l'article L 133-3 du code du commerce : « La réception des objets transportés éteint toute action contre le voiturier pour avarie ou perte partielle si dans les trois jours, non compris les jours fériés, qui suivent celui de cette réception, le destinataire n'a pas notifié au voiturier, par acte extrajudiciaire ou par lettre recommandée, sa protestation motivée. »

⁶⁰ Cass. com., 22 juin 1954: Bull. civ. 1954, III, n°229

⁶¹ Cass. civ 1ère, 3 juin 1998, n°95-16887 confirmé par Cass. civ 1ère., 26 septembre 2006

secteur aérien ou ferroviaire n'avait pas de sens dans la mesure où les bagages enregistrés sont rarement proposés aux passagers routiers.

Sous l'emprise du droit commun, le passager victime pourra demander la réparation intégrale de son préjudice, sauf à ce que le transporteur ait inséré une clause limitative de responsabilité. A la lecture des différentes conditions générales des principaux transporteurs, il apparaît que chacun insère des limitations de responsabilité. A charge pour les juges d'apprécier leur caractère dérisoire ou non.

Le contrat type voyageurs est lui plus équivoque sur les régimes attachés à chaque catégorie de bagage.

Lorsqu'il est en soute, que le bagage soit enregistré ou non, le transporteur est responsable de ce bagage. En cas de perte ou d'avarie, la responsabilité du transporteur sera limitée à 800€ par passager. Ce plafond disparaît en cas de faute intentionnelle ou inexcusable du transporteur.

A propos des bagages à main qui ne sont pas placés en soute, le contrat type reprend les solutions du droit commun et précise que "*Les bagages à main, dont le passager conserve la garde, demeurent sous son entière responsabilité*". Seule la responsabilité délictuelle du transporteur pourra être mise en jeu dans la limite de 1200€ par bagage.

Le délai de trois jours accordé au voyageur pour faire une protestation motivée est repris par le contrat type.

Que ce soit dans le cadre du contrat type applicable au voyages occasionnels intérieurs ou dans le cadre du droit commun, le régime de la loi Badinter du 5 juillet 1985 reste applicable en cas de dommage subi sur les bagages des passagers dans le cadre d'un accident de la circulation. En effet, ce régime d'indemnisation comprend également les dommages matériels. Cependant, à la différence du préjudice corporel, le transporteur pourra invoquer la faute de la victime pour limiter ou s'exonérer d'une indemnisation.

Le règlement européen 181/2011 procède, là encore, à un renvoi aux juridictions nationales afin de déterminer le régime applicable en cas de perte ou avarie sur les bagages. Le texte pose néanmoins un plancher d'indemnisation maximale s'élevant à 1200€ par bagages.

Rappelons également que le règlement européen 181/2011 a créé une quatrième catégorie de bagages, celle des bagages considérés comme le prolongement de la personne. Il s'agit des équipements de mobilité des personnes handicapées et à mobilité réduite. Les passagers bénéficient du droit à indemnisation intégrale pour ce type de bagages, sans limitation possible par les transporteurs.

CONCLUSION :

La progression attendue du nombre de passagers par autocar en Europe a été anticipée par le législateur, notamment le législateur européen, qui a consacré des droits spécifiques aux passagers par autobus et autocar.

Ces avancées remarquables permettent un juste équilibre dans la relation entre transportés et transporteurs. Les premiers bénéficient d'un droit protecteur lorsque les seconds ne sont pas affaiblis dans l'exercice de leur activité.

On peut regretter que les passagers locaux et régionaux tout comme ceux des services occasionnels ne bénéficient pas d'une grande partie des droits définis par le règlement.

Les droits nationaux viennent combler les secteurs que le règlement 181/2011 n'évoque pas. Une situation qui est encore source de nombreuses inégalités en fonction du pays dans lequel le passager subit un préjudice.

BIBLIOGRAPHIE :

Ouvrages:

- I.Bon-Garcin, M.Bernadet, Y.Reinhard, "Droit des transports", Précis Dalloz, 1^{ère} éd. 2010
- Blandine Gruau, Stéphane Jurgens, "Le Lamy transport et tourisme par autocar", Wolters Kluwers, 2015
- Dominique Gency-Tandonner, "transport routier de voyageurs et de leurs bagages", JurisClasseur Transport, fascicules 760 et 761.
- Ch. Lachièze, "les agents de voyages": Litec coll. professionnels, 2e ed. 2014

Reuves:

- Bulletin des transports et de la logistique, éd. Lamy (hebdomadaire)
- Revue de droit des transports et de la mobilité, éd. LexisNexis (trimestrielle)
- FNAUT info (mensuel), Revue publiée par la Fédération Nationale des Associations d'Usagers des transports.
- Transports urbains (trimestrielle), revue trimestrielle d'information et documentation publiée par le Groupement pour l'Étude des Transports Urbains Modernes

TABLE DES MATIERES

INTRODUCTION.....	5
1. Le contrat de transport routier de personnes en France.....	9
1.1 L'offre de contrat.....	9
1.1.1 L'offre de service.....	9
1.1.2 L'offre tarifaire.....	12
1.1.3 Les acteurs de l'offre.....	15
1.2 Les éléments distinctifs du contrat.....	19
1.2.1 La nature et la définition du contrat.....	19
1.2.2 Le contrat de transport routier de personnes et le contrat d'organisation de voyages.....	22
1.2.3 Le contrat de transport routier de personnes et le contrat de commission.....	24
1.3 La formation et les éléments constitutifs du contrat de transport routier de personnes.....	26
1.3.1 La formation et la conclusion du contrat	26
1.3.2 Le contrat type voyageurs.....	28
1.4 Le régime de responsabilité à l'égard des cocontractants du contrat de transport routier de personnes.....	30
1.4.1 Les obligations du donneur d'ordre ou du passager du transport.....	30
1.4.2 La responsabilité du transporteur.....	33
2. Les droits des passagers dans le transport routier de personnes en France et en Europe.....	36
2.1 Les droits des passagers avant le transport.....	36
2.1.1 Le droit à l'information.....	36
2.1.2 Les droits des passagers dans les gares routières.....	39
2.2 Les droits des passagers pendant le transport.....	42
2.2.1 Le droit aux conditions de déplacement convenues.....	42
2.2.2 Le droit à la sécurité.....	45
2.2.3 Le droit à un certain niveau de qualité de service ?.....	47

2.3 Les droits des passagers à l'issue du transport.....	50
2.3.1 <i>Le droit à un traitement des plaintes adaptés.....</i>	50
2.3.2 <i>Le droit à réparation en cas de non respect des conditions relatives au déplacement.</i>	51
2.3.3 <i>Le droit à réparation en cas de préjudice corporel.....</i>	53
2.3.4 <i>Le droit à réparation en cas de préjudice relatif aux bagages.....</i>	56
CONCLUSION.....	59
BIBLIOGRAPHIE.....	60