

MOBILITÉ NUMÉRIQUE ET DROITS DES VOYAGEURS : L'ANALYSE DE LA FNAUT



Agathe de la BRUYÈRE, Marc DEBRINCAT, Anne-Sophie TRCERA,
du service juridique de la FNAUT.

SOMMAIRE	2
INTRODUCTION	3
Présentation de la FNAUT	3
Contexte	4
Objet de l'étude	8
1. LE CONTENU DES OFFRES DE MOBILITÉ NUMÉRIQUE	10
1.1 L'information sur le prix des services	10
1.2 L'exécution du service	16
1.2.1 Les responsabilités des plateformes ne portent que sur l'information sur leurs offres	17
1.2.2 Seules les plateformes de T3P (taxis et VTC) sont responsables de l'exécution du contrat de transport	21
1.3 Le régime juridique de la notation	25
1.4 Des clauses abusives ?	28
2. LA RESPONSABILITE EN CAS D'ACCIDENT	33
2.1 Les principes de la loi Badinter	33
2.2 L'application de la loi Badinter à la mobilité numérique	36
2.3 Analyse de jurisprudences récentes	39
2.4 Les navettes autonomes	40
3. LE TRAITEMENT DES LITIGES	44
3.1 Médiation de la consommation/VTC	47
3.2 Médiation de la consommation/taxis	50
3.3 Médiation de la consommation/covoiturage et autopartage	51
Tableau de synthèse des responsabilités des opérateurs de la mobilité numérique ...	56
CONCLUSION	57

INTRODUCTION

- **Présentation de la FNAUT**

La Fédération Nationale des Associations d'Usagers des Transports (FNAUT), créée en 1978, rassemble aujourd'hui 150 associations implantées dans toutes les régions françaises et plusieurs associations ou fédérations nationales, soit au total environ 45 000 adhérents.

La FNAUT s'intéresse à tous les modes de transport, qu'il s'agisse des voyageurs ou du fret, et à tous leurs enjeux, économiques, sociaux et écologiques.

Elle agit :

- pour l'amélioration et le développement des transports collectifs urbains, régionaux, ruraux et interurbains,
- pour de meilleures conditions de déplacement des piétons, cyclistes et personnes handicapées,
- pour le développement de l'autopartage,
- pour l'amélioration de la sécurité routière,
- pour une politique intermodale des transports, respectueuse du cadre de vie quotidien, de la santé publique et de l'environnement global.

Association de consommateurs agréée par l'Etat, la FNAUT conseille et défend, individuellement et collectivement, les usagers de tous les modes de transport public. Elle les représente également auprès des Pouvoirs publics, des autorités organisatrices et des entreprises de transport.

Soucieuse de la protection de l'environnement et groupe de pression d'intérêt général, elle s'efforce d'infléchir la politique des transports en faveur d'une politique réellement durable, permettant une réduction de la consommation de pétrole et des émissions de gaz à effet de serre.

Cette politique vise une réduction du trafic automobile notamment en ville, du trafic de poids lourds sur longue distance et du trafic aérien sur courte distance. Elle implique de faire payer aux modes les plus agressifs pour l'environnement ce qu'ils coûtent à la collectivité, afin d'enrayer leur extension et de financer les modes alternatifs. Elle a pour objectif de favoriser un aménagement équilibré du territoire afin d'enrayer l'étalement urbain et de maîtriser la demande de transport.

- **Contexte**

L'avis du Conseil Economique Social et Environnemental d'avril 2015, relatif à « Révolution numérique et évolutions des mobilités individuelles et collectives¹ », estime que : « *Le numérique devient un outil indispensable à la mobilité, avec des usages nombreux qui se diffusent rapidement et des progrès pour tous les acteurs : utilisateurs de services, collectivités locales, entreprises et services publics de transport. Si elle est mise au service d'une organisation plus juste et plus efficace de notre société et de la préservation de l'environnement, la mobilité numérique apportera de nouvelles perspectives d'offres de services publics et privés partant des besoins des individus, de développement de nouvelles compétences et de réduction des inégalités* ».

- **L'influence croissante de l'économie numérique sur le secteur des transports publics** (note de Michel Quidort, Président de la Fédération Européenne des Voyageurs², membre du Bureau de la FNAUT) :

Le numérique, ou le digital, envahit l'ensemble des transports publics (comme bien d'autres domaines) : gestion de l'offre, commercialisation et distribution, exploitation, maintenance... ce qui d'ailleurs suscite l'intérêt soudain de beaucoup d'acteurs pour le transport public.

- **L'information** dans toutes ses dimensions (préalable, itinéraires, recommandations en temps réel, connexions intermodales, situations perturbées) se développe au sein de plateformes développées par les autorités responsables, les entreprises de transports, ou des prestataires extérieurs. Le stade qui vient est celui de la coordination entre ces plateformes pour proposer une information intermodale et connectée. La **coordination entre autorités régionales** est le prochain défi qui attend ces autorités, qui devront se mettre d'accord entre elles pour construire ensemble cette information intermodale, en mettant leurs données à disposition, tout en garantissant la neutralité de l'information. Vaste programme !
- Les offres de covoiturage éliminent tous **les obstacles qui caractérisent le transport public** : achat préalable d'un titre de transport correspondant au déplacement, ce qui suppose d'en savoir le prix avant de le payer, et de savoir quel moyen de paiement utiliser. Procédure à reprendre en tout ou partie si le voyageur doit modifier son déplacement, avec souvent à la clé un supplément de prix. Le digital peut aider à **simplifier** l'utilisation des transports publics et leur permettre de reconquérir de la clientèle.
- Le prochain stade est la mise sur pied d'un **système national d'information**, puis de billettique, compatible avec les systèmes régionaux. L'Allemagne prévoit de tester un système-prototype en vraie grandeur d'ici 2020.

¹ <http://www.lecese.fr/travaux-publies/r-volution-num-rique-et-volutions-des-mobilit-s-individuelles-et-collectives-transport-de-personnes>

² <http://www.epf.eu/wp/>

- **L'accès à Internet** pendant le voyage est aujourd'hui une demande pressante des voyageurs. Ceci suppose une couverture géographique qui est loin d'être réalisée en ferroviaire³. Avec une sous-question : quelle hiérarchie adopter pour l'équipement des lignes ? Importance du trafic ? Longueur des trajets ? L'accès à Internet suppose aussi une conception des véhicules ferroviaires qui intègre des équipements et permette une réception sans problèmes techniques. Cette attente de wifi a parfaitement été saisie par les compagnies d'autocars dérèglementés. Le ferroviaire a beaucoup de chemin devant lui pour y arriver. L'offre intermodale et adaptée en permanence évoquée plus haut dépend en grande partie de cette bonne réception à bord pendant le voyage.
 - **Les aspects économiques** de cette "révolution numérique" ne sont pas à négliger : les analyses semblent montrer que d'importants et coûteux investissements seront nécessaires avant d'arriver aux économies attendues de cette évolution, essentiellement sur les coûts de fonctionnement.
 - Il est par ailleurs prévisible que le digital, par sa souplesse et son caractère d'adaptation permanente, va amener à remettre en question certains **modèles économiques et institutionnels** de transport, parmi lesquels le chemin de fer régional, dont certaines "rigidités" ou dysfonctionnements renvoient le voyageur à d'autres modes plus "accueillants" (et sans doute moins coûteux, du point de vue de l'utilisateur). Cette remise en question de modèles économiques par le digital se fait pour ainsi dire « naturellement » et se déroule hors contrôle des autorités compétentes.
 - C'est donc plus qu'à une adaptation à laquelle le chemin de fer doit se plier pour ne pas se trouver dépassé. Le numérique est une exigence fondamentale pour l'avenir, qui doit lui permettre d'orienter de manière encore plus forte ses services **en fonction des besoins du voyageur**, sans quoi il risque de disparaître, vu sa très faible part de marché actuelle.
 - **Question subsidiaire** : l'état actuel des partenaires du transport ferroviaire régional français laisse-t-il entrevoir une issue heureuse à ces questions ?
- **L'avis de la FNAUT sur la coproduction des services.**

Un des effets de l'économie numérique est d'impliquer le consommateur dans une partie du processus de la production des services qu'il achète. La FNAUT avait adressé une contribution dans le cadre de l'avis du Conseil Economique Social et Environnemental d'octobre 2016 relatif à « la coproduction à l'heure du numérique : quels risques et quelles opportunités pour le consommateur et l'emploi⁴ ? »

³ https://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/dossier-presse-monreseau-mobile-paris-sept2017.pdf (page 3).

⁴ <http://www.lecese.fr/travaux-publies/la-coproduction-l-heure-du-numerique-risques-et-opportunités-pour-le-la-consommateur-riche-et-l-emploi>

Pour ce qui concerne le champ du transport public, la FNAUT avait relevé qu'on observe plusieurs types de coproduction :

- le simple avis sur un service (exemples : Booking, Tripadvisor, les notes laissées à propos d'une prestation de transport sur les applications mettant à disposition des VTC (Voitures de Transport avec Chauffeur) de type Uber ou Chauffeur Privé ;
- la coproduction informative : l'information est mutualisée, partagée par les personnes usagères du service. Exemple : signalement des perturbations sur les lignes de bus, métro, tram via Twitter. Il faut toutefois relativiser la portée pratique de ce type de coproduction, exemple : 350 000 déplacements par jour sont enregistrés sur la ligne 9 du métro parisien alors que seulement 8700 personnes sont abonnées au fil Twitter de cette ligne ;
- les services coconstruits (ou l'autoproduction dirigée) dans les déplacements : recherche du service, participation à la définition de l'offre, achat du titre de transport, formalités antérieures au voyage :
 - transport aérien : dans certains aéroports et pour certaines compagnies aériennes, la coproduction est très présente puisque beaucoup de tâches reposent sur le consommateur telles que l'enregistrement en ligne, l'impression des étiquettes bagages, l'utilisation des machines pour enregistrer soi-même son bagage à l'aéroport, le scan de la carte d'embarquement sur les machines prévues à cet effet etc. ;
 - transport ferroviaire : bornes de vente automatisées, billet intégralement dématérialisé qui se traduit par exemple par un QR⁵ code sur l'application smartphone.

Le numérique étant de nos jours la voie majoritaire de l'accès aux services, la coproduction passe également par cette voie. Par conséquent, la fracture numérique (disparité d'accès aux technologies informatiques, et notamment internet) représente un risque, une contrainte pour les consommateurs. Si certaines populations sont davantage touchées que d'autres (personnes âgées, personnes en situations de handicap ou personnes ayant peu de ressources qui n'ont pas accès aux outils numériques), tout le monde peut également se retrouver à un moment donné en fracture numérique, réduisant par la même occasion l'accès aux services. Quelques exemples de fracture numérique :

- batterie de téléphone portable déchargée,
- dysfonctionnement (bug) de l'outil numérique,
- personnes ne disposant pas de smartphones,
- absence de données internet (notamment pour les étrangers en visite en France), et absence de réseau, particulièrement dans les réseaux souterrains (métro, zones blanches etc.).

Pour certains services, il n'y a pas véritablement d'alternative entre l'outil numérique et un autre mode.

⁵ Quick Response.

Dans certains cas, les services numériques proposent des droits nouveaux aux consommateurs. Par exemple sur l'application Uber, le consommateur dispose d'un droit de rétractation (il peut annuler sa course dans les cinq minutes suivant la commande), ce qui n'est pas une obligation légale s'agissant d'un contrat de transport. Le numérique a donc permis d'aller au-delà du droit puisque les services de transports dérogent normalement au droit de rétractation conformément à l'article L. 121-20-4 du code de la consommation et ne sont donc pas obligés d'en proposer au consommateur.

Par ailleurs, les outils numériques pourraient constituer un atout d'amélioration des pratiques de consommation en rappelant les droits des consommateurs de manière claire.

Ces évolutions peuvent susciter certaines difficultés sociales ou du point de vue des consommateurs :

- services rendus par des personnes moins qualifiées que les opérateurs traditionnels,
- moindre recours au contrat de travail impliquant une diminution des cotisations sociales,
- difficultés de compréhension et d'accès aux outils numériques pour certaines personnes.

Les évolutions du numérique permettent notamment :

- un accès au service quand on le veut et au moment où on le veut (exemple : réserver un billet de train ou d'avion au milieu de la nuit) ;
- gage de qualité, éviter des déconvenues (consultation de photos et d'avis sur les plateformes, changement d'itinéraire par l'utilisateur si des perturbations sont signalées sur un trajet) ;
- le numérique est adapté à l'amélioration de l'information multimodale et à l'information en temps réel en cas de situation perturbée (outils dynamiques, interactifs tels que Google Maps, applications des transporteurs, GPS, alertes en temps réel etc.) ;
- l'assistance au voyageur des transports publics par les outils numériques peut contribuer à faciliter le transfert modal indispensable pour réduire nos consommations et émissions ;
- pour l'instant peu développée, la réalité virtuelle pourrait aider le voyageur dans des environnements complexes (grandes gares, pôles d'échanges multimodaux).

Enfin, le numérique peut poser la question de la traçabilité des données et des déplacements ainsi que celle de la protection des données personnelles.

- **Objet de l'étude**

L'objet de l'étude est d'évaluer, sur certains aspects des droits des voyageurs, les conséquences des transformations du secteur des transports liées à l'émergence de l'économie numérique et l'apparition de nouvelles formes de mobilités : covoiturage, autopartage, transports publics particuliers de personnes (T3P : VTC et taxis), navettes automatiques.

Les nouvelles formes de mobilité étudiées concernent le mode routier. On peut en exclure le transport par autocar : l'émergence des services librement organisés tient directement à l'évolution de la réglementation et non à une évolution issue de l'économie numérique.

Les différentes formes de mobilité routière qui font l'objet de l'étude sont les suivantes :

- le covoiturage : défini par l'article L. 3132-1 du code des transports : « l'utilisation en commun d'un véhicule terrestre à moteur par un conducteur et un ou plusieurs passagers, effectuée à titre non onéreux, excepté le partage des frais, dans le cadre d'un déplacement que le conducteur effectue pour son propre compte. Leur mise en relation, à cette fin, peut être effectuée à titre onéreux et n'entre pas dans le champ des professions définies à l'article L. 1411-1⁶ » qu'il soit organisé par une entreprise entre particuliers (ex : BlaBlaCar ou Idvroom), organisé en interne par une entreprise pour ses salariés, organisé par une collectivité territoriale etc.,
- l'autopartage : qu'il soit organisé par une entreprise avec ses véhicules (voitures en libre-service (VLS) comme Autolib ou en flotte comme Citiz), ou par une entreprise organisant la location entre particuliers (ex : Drivy ou Ouicar),
- les transports publics particuliers de personnes (T3P) organisés par les articles L. 3120-1 du code des transports : taxis et VTC (cette dernière catégorie ayant été bouleversée par l'économie numérique),
- les navettes automatiques.

L'étude porte sur certains aspects des conséquences juridiques de ces offres sur les droits des voyageurs et ne porte pas sur les questions sociales, économiques, fiscales ou aux conditions d'exercice de ces activités.

Ces secteurs ont fait l'objet de nombreuses interventions législatives ou réglementaires récentes. Le régime juridique de l'exploitation des navettes automatiques n'est pas encore fixé.

A l'exclusion des T3P et des navettes automatiques, ces formes de mobilité ne relèvent pas du droit des transports. Les activités issues de la consommation collaborative (covoiturage et location de voitures entre particuliers) ne sont régies par le droit de la consommation que pour le service de mise en relation mais pas pour l'exécution de la prestation elle-même. Par contre, toutes ces activités relèvent du droit routier.

⁶ Définissant les commissionnaires et auxiliaires de transport.

L'entrelacement de ces différents régimes pose un certain nombre de questions juridiques, dont certaines vont être particulièrement étudiées.

Du point de vue méthodologique, les conditions générales de vente des différents services qui font l'objet d'analyse dans cette étude sont celles qui sont en vigueur au moment de l'évaluation. Celle-ci s'est faite au cours du premier semestre 2017. Ces conditions générales de vente de services de mobilité numérique sont très fluctuantes et sont donc susceptibles d'évolutions rapides dont certaines auraient pu intervenir postérieurement à nos évaluations.

Le plan d'étude est le suivant :

Introduction

1. Le contenu des offres de mobilité numérique,
2. La responsabilité en cas d'accident,
3. Le traitement des litiges.

Conclusion

1. LE CONTENU DES OFFRES DE MOBILITÉ NUMÉRIQUE

Le droit de la consommation est-il suffisamment armé pour encadrer le foisonnement des offres de mobilité issues de l'économie numérique ?

1.1 L'information sur le prix des services

Les prix des services étant libres, l'information sur le prix des services est un élément essentiel qui doit être porté à la connaissance du consommateur. Si le prix n'est pas déterminable avant l'exécution de la prestation, les éléments de calcul du prix doivent être préalablement portés à la connaissance du consommateur.

La question se pose surtout pour le secteur des transports publics particuliers de personnes (T3P), alors que le prix des trajets en covoiturage est déterminé avant le voyage et le coût des locations en autopartage ou en voiture libre-service est défini à l'avance.

Les **tarifs des taxis** sont encadrés par le décret n° 2015-1252 du 7 octobre 2015 relatif aux tarifs des courses de taxi. Il prévoit que le tarif d'une course en taxi comprend un montant correspondant à la prise en charge et un prix maximum du kilomètre parcouru, qui peut être remplacé par un prix maximum horaire dans certains cas (marche ralentie ou période d'attente commandée par le client). Des majorations sont également prévues et encadrées : course de nuit, course qui impose un retour à vide, heures de pointe, route enneigée ou verglacée.

Le taxi peut également appliquer des suppléments en raison de passagers supplémentaires, animaux, réservation du taxi et bagages.

Ces tarifs sont déterminés par arrêté préfectoral dans chaque département. Les tarifs prévus par les textes sont des montants maximums et non des tarifs imposés. Il existe un tarif minimal de course, actuellement fixé à 7 euros.

D'autre part, des tarifs forfaitaires ont été institués pour les courses directes entre Paris et les aéroports Paris-Charles-de-Gaulle ou Paris-Orly (dans les deux sens). Dans ce cas, le prix forfaitaire est déterminé avant la prestation et aucune majoration ou supplément ne peut y être ajouté.

Le client du taxi doit recevoir une note⁷ indiquant le prix de la course de taxi, valant facture et établie en double exemplaire (le professionnel doit la conserver deux ans, par ordre de rédaction). Elle doit obligatoirement être remise au client dès que le prix de la course atteint 25 euros, et à sa demande si le prix est inférieur à ce montant.

⁷ Arrêté n° 83-50/A du 3 octobre 1983 relatif à la publicité des prix de tous les services, modifié par l'arrêté du 15 juillet 2010.

La note doit comporter des mentions obligatoires : date, heures de début et fin de course, nom du prestataire, numéro d'immatriculation, adresse en cas de réclamation, montant de la course minimum, prix de la course TTC hors supplément, somme totale à payer TTC suppléments inclus, chacune des majorations ou suppléments facturés, nom du client (si le client le souhaite), lieux de départ et d'arrivée (si le client le souhaite).

Le taxi doit obligatoirement être équipé à l'intérieur du véhicule d'un taximètre, permettant ainsi au client de connaître le tarif pratiqué et la somme à payer.

Le client doit être en mesure de connaître par voie d'affichage⁸ les composantes des prix des courses en taxi. Ainsi, une affiche apposée dans le véhicule doit comporter des éléments d'information : taux horaires et kilométriques, montant de la prise en charge, montant et conditions des suppléments, montants et conditions des forfaits, conditions de délivrance des notes, information selon laquelle le client peut demander que la note comporte son nom et/ou les lieux de départ et fin de course, information selon laquelle le client peut payer par carte bancaire, et adresse en cas de réclamation.

Qu'en est-il pour l'information sur le prix des courses en VTC ? Si les clients des taxis sont très clairement informés des tarifs pratiqués et du prix de chaque course, la situation n'est pas la même pour les clients des VTC. Le secteur des VTC a été révolutionné par l'économie numérique. Au contraire des taxis, il n'est pas couvert par des textes spécifiques et la réglementation en vigueur, notamment l'arrêté du 3 décembre 1987 relatif à l'information du consommateur sur les prix, est très mal adaptée à la réalité de l'économie numérique.

Dans ce domaine, le prix des prestations est libre⁹, il n'est pas encadré par les textes. Certains prestataires prévoient des prix sous forme de forfaits, d'autres des courses dont le montant varie en fonction de la distance parcourue et du temps de la course. Des systèmes combinant forfait et tarifs évolutifs peuvent aussi exister.

L'information des consommateurs concernant l'affichage des prix doit cependant être respectée, comme dans tous les domaines de la consommation.

La réglementation fixe l'obligation d'informer les consommateurs sur le prix des biens et services quelles que soient les formes de vente. Le professionnel a l'obligation d'informer le consommateur avant la conclusion du contrat de vente : il doit être en mesure de connaître le prix à payer sans avoir à le demander, quelle que soit la technique de communication à distance utilisée.

Le consommateur doit être également informé des frais supplémentaires qui peuvent lui être réclamés. Lorsque le prix ne peut être calculé à l'avance, le professionnel doit fournir le mode de calcul appliqué.

L'article 14 de l'arrêté du 3 décembre 1987, modifié par l'arrêté du 4 juillet 2014, évoque, parmi ces techniques, « la télématique, le téléphone, la vidéotransmission, la voie postale et la distribution d'imprimés ». Cette énumération a échappé à la révolution de l'économie numérique !

⁸ Arrêté du 6 novembre 2015 relatif à l'information du consommateur sur les tarifs des courses de taxi.

⁹ Article L 410-2 du code de commerce.

L'ensemble de ce texte est désuet. Il est urgent de faire évoluer les obligations du professionnel sur l'information relative aux prix ou aux modalités de détermination du calcul du prix qui doivent être portées à la connaissance du consommateur, puisqu'il s'agit d'éléments essentiels pour la formation du contrat.

Sur le site internet de Chauffeur Privé, les renseignements concernant les tarifs applicables, les majorations ou suppléments sont détaillés dans les conditions générales d'utilisation à l'article 8 « Conditions tarifaires et de paiement ». Le tarif peut correspondre à un forfait déterminé avant la course ou une « course libre » dont le prix est déterminé calculé selon un prix de base, puis facturé au temps, et à la distance parcourue. Les tarifs dépendent de la zone d'opération.

Par exemple, en Ile-de-France, « le transfert journalier est calculé selon un prix de base (5€ en mode Berline ou Van et 1,10€ en mode Eco), puis facturé en fonction du temps, à savoir 0,43€ par minute en mode Berline ou Van et 0,28€ par minute en mode Eco, et en fonction de la distance, à savoir 1,35€/km en mode Berline ou Van et 1,1€/km en mode Eco. »

L'ensemble des tarifs sont présentés.

Le client peut également y accéder par une simulation de trajet sur le site Internet ou l'application :

	DÉPART IMMÉDIAT	RÉSERVATION
MINIMUM	8 €	15 €
ANNULATION	Offerte (dans les 5 min) 8 € (après 5 min)	Offerte (> 25 min avant le début du créneau de réservation) 15 € (< 25 min avant le début du créneau de réservation)
ATTENTE jusqu'à 5 min après 5 min	Offerte 0,45 € / min	
COURSE AU FORFAIT	Le prix de votre course est annoncé avant la commande	
COURSE À DESTINATION LIBRE	Prix de base : 1,10 € + Distance : 1,10 € / km + Temps : 0,28 € / min	
AÉROPORTS Le Bourget Roissy CDG Orly	Prix valable de et vers l'adresse saisie 45 € 45 € 40 €	

Nos tarifs peuvent varier en fonction des conditions de circulation et d'un coefficient de majoration appliqué lors des pics exceptionnels de commande sur certaines zones géographiques. Ce coefficient nous permet de vous garantir une disponibilité optimale de nos chauffeurs et s'applique aux :

- ☐ prix des courses forfaitaires et des courses libres en commande immédiate
- ☐ frais d'annulation

Sur le site d'Uber, l'information du consommateur n'est pas aussi détaillée : les conditions générales ne permettent pas d'avoir connaissance des éléments du prix. En revanche, le site et l'application mobile disposent d'une simulation de trajet, afin de connaître le tarif applicable :

✕

UberBERLINE

L'UBER ORIGINAL

Prix de base	€5.00	Prix minimum	€15.00
+ Par minute	€0.50	Frais d'annulation	€10.00
+ Par km	€1.55		

INSCRIVEZ-VOUS →

Le prix de votre course sera celui affiché avant la course ou basé sur les tarifs ci-dessus ainsi que les autres suppléments et ajustements applicables.

Sur l'application Uber, l'information est plus précise, avant de confirmer la réservation d'une course :

Orange F 4G 16:06 96%

uberX

Économique, rapide et fiable

Tarif 18,68 € ⓘ
Capacité 1-4

Le prix de la course est égal au prix indiqué lors de la réservation. Si le trajet est modifié, le prix se base sur les tarifs en vigueur. Appuyez sur le prix de la course pour plus de détails.

TERMINÉ

Orange F 4G 17:26 90%

✕

Tarification

Le prix de votre course correspondra à celui affiché avant la course ou sera basé sur les tarifs ci-dessous ainsi que sur les autres suppléments et ajustements applicables.

Prix de base	1,20 €
Prix minimum	6 €
+ par minute	0,30 €
+ par km	1,05 €

Il reste donc un certain nombre d'éléments (« suppléments » et « ajustements ») qui ne sont pas explicites et dont les conséquences sur le prix ne sont pas limpides pour le consommateur.

Si ce dispositif est pertinent pour une estimation du prix de la course au moment de la commande, il ne permet pas une évaluation précise du montant de la course autrement qu'en temps réel. Pour un trajet entre le 14^{ème} arrondissement et le 11^{ème} arrondissement de Paris, un jour de semaine, vers 11 heures, l'estimation demandée trois jours à l'avance fait état d'un prix variant de 15 à 20 euros : la variation représente jusqu'à un quart du prix de la prestation.

Cette imprécision ne rend pas facile la comparaison avec d'autres services de VTC voire avec d'autres services ou d'autres modes.

Une question particulière se pose pour les entreprises de VTC indépendants : certaines entreprises offrent leurs services sans qu'aucun support d'information sur leurs tarifs ne soit porté à la connaissance du consommateur, ni qu'aucune interface numérique ne le permette.

☛ **Applicable à toutes les prestations de service, l'arrêté du 3 décembre 1987 devrait être modernisé afin de tenir compte de la réalité de l'économie numérique, pour l'ensemble des secteurs de la consommation.**

Pour le cas particulier des VTC, un texte spécifique devrait encadrer précisément les modalités d'information sur les éléments de détermination de calcul du prix en tenant compte des particularités de ce secteur : commande de la prestation quasi exclusivement par internet mobile, facteurs d'indétermination du prix liés au mode routier, information transparente sur l'ensemble des composantes du prix.

Pour les VTC indépendants, des mesures adaptées doivent leur imposer d'exercer avec des supports qui permettent l'information du consommateur sur le calcul du prix et le prix effectivement pratiqué.

L'interrogation sur le prix final peut être encore plus forte si le prix n'est pas proportionnel à certaines variables (distance, durée, à condition que le mode de calcul ait été précisé au consommateur) mais sur la base d'un **prix forfaitaire**, variable dans le temps, en fonction de l'évolution de l'offre et de la demande ou d'autres paramètres (« yield management »).

C'est le cas de Chauffeur Privé, dont un certain nombre de courses peuvent relever du forfait, dont le prix effectif est certes déterminé au moment de la commande, mais qui ne permet pas, par sa seule annonce, de permettre la bonne information du consommateur. En effet, ce prix peut être affecté de coefficients de majoration ce qui empêche de pouvoir situer si le prix annoncé est dans le bas ou le haut des limites de la variation.

CHAUFFEUR PRIVE :

8.5.1 Coefficient de majoration

Un coefficient de majoration aux tarifs définis dans l'article 8 sur certaines zones géographiques lors de pics exceptionnels de commandes peut être appliqué. Ceci afin de garantir au client une disponibilité optimale de chauffeurs en tout temps. « Chauffeur Privé » informe le Client de ces coefficients au moment de la réservation.

Ces coefficients peuvent s'appliquer :

-Aux prix des courses au forfait et des courses libres en commande immédiate

-Aux frais d'attente ;

-Aux frais d'annulation ;

-Aux tarifs minimums ;

Les prix restent cependant fixés et annoncés avant la confirmation de la commande et incluent ces coefficients de majoration.

Certaines entreprises combinent prix proportionnel et prix variables : c'est le cas d'Uber dont les prix, proportionnels, relèvent de la tarification dynamique et peuvent faire l'objet de majorations tarifaires en fonction de la demande (et de l'offre).

Ces prix « yieldés » sont très pratiqués dans d'autres secteurs du transport (compagnies aériennes, entreprises ferroviaires ou de transport par autocar, locations de voitures etc.) ou d'autres secteurs des services (hôtellerie, voyages à forfaits etc.).

La FNAUT estime qu'un encadrement de la pratique du yield management est nécessaire.

A ce jour, la pratique des prix relevant du yield management n'est pas encadrée : la seule information du prix effectif n'est pas suffisante puisqu'elle ne peut, par elle-même, indiquer au consommateur comment ce prix se situe entre le prix minimum et le prix maximum, qui ne sont pas eux-mêmes connus. Ce sont pourtant ces informations qui permettraient au consommateur de mieux choisir : décaler ou modifier son voyage, faire appel à un autre prestataire etc.

Tout le problème de l'information du consommateur sur le yield management est que les textes qui devraient le régir...n'existent pas. Il y a évidemment tout un corpus dans le code de la consommation qui s'impose au vendeur de services (interdiction des pratiques commerciales trompeuses et illicites) mais rien de spécifique au yield management. Le seul texte spécifique sur l'information du consommateur sur le prix est l'arrêté du 3 décembre 1987, modifié à la marge, encore en vigueur mais désuet.

Quelques points qui pourraient être mis à l'ordre du jour d'une réflexion en vue de l'amélioration de l'information du consommateur sur les prix relevant du yield management :

- modalités d'information du consommateur sur les prix yieldés, sur place et à distance, à commencer par l'information générale que le service est yieldé,
- délimitation et définition de la gamme des services soumis au yield management par le professionnel,
- définition par le professionnel d'un prix minimum et d'un prix maximum pour borner les prix yieldés ainsi que de la période de temps où ils sont applicables,
- définition d'un prix moyen et/ou médian pour se situer par rapport à un service similaire,
- diminution du prix des prestations yieldées donnant accès à une prestation d'une qualité moindre (exemple strapontins dans les TGV),
- enfin, l'encadrement ne porterait pas de fixation réglementaire de l'écart de variation de prix, c'est le principe de la liberté des prix.

Ces propositions seront communiquées au groupe de travail du Conseil National de la Consommation qui pourrait être mis en place sur ce sujet.

☛ L'encadrement du yield management devrait permettre d'améliorer l'information du consommateur sur l'existence et l'amplitude de la variation des prix pratiqués.

1.2 L'exécution du service

Dans le cadre des nouvelles formes de mobilités, il existe généralement une plateforme permettant de mettre en relation le voyageur et le transporteur. Il faut alors s'interroger sur les obligations qui pèsent sur la personne qui permet cette mise en relation pour que le service de transport puisse être proposé et effectué.

La notion de plateforme en ligne a fait l'objet de plusieurs définitions depuis ces dernières années, et la dernière en date est celle retenue par la loi pour une République numérique¹⁰, dite loi Lemaire (article L. 111-7 du code de la consommation) : elle retient comme étant une plateforme numérique « *toute personne physique ou morale proposant, à titre professionnel, de manière rémunérée ou non, un service de communication au public en ligne reposant sur :* 1° *Le classement ou le référencement, au moyen d'algorithmes informatiques, de contenus, de biens ou de services proposés ou mis en ligne par des tiers ;* 2° *Ou la mise en relation de plusieurs parties en vue de la vente d'un bien, de la fourniture d'un service ou de l'échange ou du partage d'un contenu, d'un bien ou d'un service* ».

Cette loi s'inscrit dans la continuité de la loi n° 2015-990 du 6 août 2015 pour la croissance, l'activité et l'égalité des chances économiques, dite loi Macron, qui par le biais de l'article L. 111-5-1 du code de la consommation avait appliqué aux plateformes numériques d'intermédiation une triple exigence de loyauté, clarté et transparence.

La loi pour la République numérique vise en effet, comme elle l'indique, à introduire dans le code de la consommation un « principe de loyauté des plateformes ». Les créanciers de cette information sont les voyageurs, consommateurs et non-professionnels. Le débiteur de l'information est, quant à lui, un professionnel puisque la notion d'opérateur de plateforme vise une personne qui agit à titre professionnel.

Ces notions concernent tous les domaines de la consommation mais nous nous limitons à l'étude des cas qui concernent le transport.

¹⁰ Loi n° 2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique.

1.2.1 Les responsabilités des plateformes ne portent que sur l'information sur leurs offres

Définition de la notion de plateforme	
Texte applicable	<p>Article L. 111-7 du code de la consommation</p> <p><i>« I.- Est qualifiée d'opérateur de plateforme en ligne toute personne physique ou morale proposant, à titre professionnel, de manière rémunérée ou non, un service de communication au public en ligne reposant sur :</i></p> <p><i>1° Le classement ou le référencement, au moyen d'algorithmes informatiques, de contenus, de biens ou de services proposés ou mis en ligne par des tiers ;</i></p> <p><i>2° Ou la mise en relation de plusieurs parties en vue de la vente d'un bien, de la fourniture d'un service ou de l'échange ou du partage d'un contenu, d'un bien ou d'un service. »</i></p>
Analyse	<p>Tous les types de plateformes numériques sont concernés :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les services de communication en ligne qui fournissent aux internautes ou aux consommateurs une porte d'accès sur les autres services en ligne : moteurs de recherche (Google, Yahoo ou Bing), agrégateurs ou comparateurs de prix (Twenga ou Govoyage), - les places de marché mettant en relation des vendeurs et des acheteurs (Amazon, eBay, Airbnb ou LeBoncoin), - les magasins d'applications offrant à la vente pour un produit donné ce que d'autres ont conçu et ne peuvent vendre qu'à travers lesdits magasins (Apple Store pour les produits de cette marque ou Google Play pour les téléphones portables utilisant le système Android), voire des sites de partage de contenus comme les réseaux sociaux (Facebook ou Instagram)¹¹. <p>Sont également concernées toutes les plateformes d'intermédiation dites « collaboratives » tant B to C (mise en relation d'un professionnel et d'un consommateur) que C to C (mise en relation de particuliers)¹².</p> <p>Les plateformes types BlaBlaCar, Drive, Uber, etc. sont donc concernées. Le site www.voyages-sncf.com est une plateforme puisqu'il est à la fois distributeur de services SNCF et de services qui sont exécutés par d'autres entreprises. La société Trainline, intermédiaire qui permet d'acheter les billets de plusieurs compagnies européennes peut donc être aussi qualifiée de plateforme au sens de la loi Lemaire.</p> <p>Seuls des sites de transporteurs qui ne vendent que leurs propres services ne seraient pas considérés comme des plateformes.</p>

¹¹ À la une - Internet - Loi pour la République numérique : aspects de droit du tourisme – Xavier Delpech – JT 2016, n°191, p.6.

¹² Loi pour une République Numérique et plateformes en ligne, article | 30/09/16 | Alexandra Berg-Moussa Barbara Naouri, <https://www.august-debouzy.com/fr/blog/760-loi-pour-une-republique-numerique-et-plateformes-en-ligne>

Définition de la notion de consommateur	
Texte applicable	Article liminaire ¹³ du code de la consommation : est considéré comme un consommateur « <i>toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale</i> ».
Analyse	Le contrat conclu entre la plateforme et l'utilisateur agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre d'une activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale est donc soumis au droit de la consommation.
Obligations de loyauté, de clarté et d'information	
Texte applicable	Article L. 111-7 du code de la consommation « <i>II-Tout opérateur de plateforme en ligne est tenu de délivrer au consommateur une information loyale, claire et transparente sur :</i> <i>1° Les conditions générales d'utilisation du service d'intermédiation qu'il propose et sur les modalités de référencement, de classement et de déréférencement des contenus, des biens ou des services auxquels ce service permet d'accéder ;</i> <i>2° L'existence d'une relation contractuelle, d'un lien capitalistique ou d'une rémunération à son profit, dès lors qu'ils influencent le classement ou le référencement des contenus, des biens ou des services proposés ou mis en ligne ;</i> <i>3° La qualité de l'annonceur et les droits et obligations des parties en matière civile et fiscale, lorsque des consommateurs sont mis en relation avec des professionnels ou des non-professionnels. »</i>
Analyse	<p>Tout opérateur de plateforme en ligne doit fournir :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les conditions générales d'utilisation du service d'intermédiation proposé ; et - les modalités de référencement, de classement et de déréférencement des contenus, biens ou services ainsi mis en ligne. <p>La question se pose alors de savoir si les plateformes sont tenues d'informer les consommateurs du contenu des algorithmes permettant d'obtenir le résultat de référencement. Il peut en effet être important pour le consommateur de connaître quels sont les critères retenus pour aboutir au résultat de recherche qui lui est proposé, et ainsi comprendre si certains éléments susceptibles de l'intéresser ont été écartés des résultats.</p> <p>Dans le domaine des transports, nous pouvons penser à des critères rarement énoncés et pourtant utilisés par les plateformes : le nombre maximal de correspondances pour un trajet ou le temps minimal d'attente lors d'une correspondance. Pour aller plus loin, il serait pertinent pour le voyageur de pouvoir supprimer, contourner ou modifier ces critères s'ils ne conviennent pas à ses besoins et ainsi aboutir à des résultats correspondant mieux à ses attentes.</p> <p>Par ailleurs, l'opérateur de la plateforme en ligne est tenu de fournir une information sur l'existence éventuelle de liens d'intérêts avec les personnes référencées (liens contractuels, rémunération, liens</p>

¹³ Issu de la loi n°2014-344 du 17 mars 2014, dite loi Hamon, relative à la consommation.

	<p>capitalistiques) dès lors que les personnes référencées influencent le résultat.</p> <p>En cas de mise en relation de consommateurs avec des professionnels ou non-professionnels, l'opérateur de plateforme en ligne est tenu de délivrer une information sur la qualité de l'annonceur ainsi que sur les droits et obligations des parties en matière fiscale¹⁴.</p> <p>La plateforme d'intermédiation devra aménager sur son site internet un espace dédié aux professionnels leur permettant d'informer les utilisateurs des droits et/ou obligations qui leur sont applicables dans le secteur de la vente/prestation de services à distance (toutes les informations obligatoires relatives aux contrats conclus à distance prévues aux articles L. 221-5 et L. 221-6 du code de la consommation, par exemple celles relatives à leur droit de rétractation).</p> <p>Au titre de leur qualité d'hébergeur, lorsqu'elles agissent en tant que simples intermédiaires entre particuliers, les plateformes ne peuvent pas se voir imposer l'obligation de vérifier si les biens et les services mis en ligne correspondent aux annonces passées et à la prestation attendue¹⁵. Dans le cas de la location de voiture entre particuliers, cela signifie que la plateforme n'est pas responsable des caractéristiques de la voiture mise en location par son propriétaire. Le loueur qui aurait induit en erreur le locataire sur les qualités du véhicule engage sa responsabilité sur la base du code civil.</p> <p>L'article D. 111-7 du code de la consommation, issu du décret n° 2017-1434, détaille les obligations d'information des plateformes sur le référencement des offres. Il oblige les plateformes à communiquer les conditions de référencement et les principaux paramètres des critères de classement des offres.</p> <p>La FNAUT avait été consultée par le Ministère de l'Economie afin de recueillir son avis sur les projets de texte, en novembre 2016. Nous avons soutenu que le décret devait imposer la communication des caractéristiques essentielles de l'algorithme sur le contenu des offres portées à la connaissance des consommateurs, puisque ce sont ces algorithmes qui accueillent ou qui écartent les offres. Cette transparence devrait aussi porter sur l'algorithme permettant le classement des offres sur la base de l'analyse de leur contenu lui-même.</p> <p>A noter qu'un tableau de suivi des décrets est disponible sur le site du Ministère de l'Economie : https://www.economie.gouv.fr/republique-numerique.</p>
--	--

¹⁴ Loi pour une République Numérique et plateformes en ligne, article | 30/09/16 | Alexandra Berg-Moussa Barbara Naouri, <https://www.august-debouzy.com/fr/blog/760-loi-pour-une-republique-numerique-et-plateformes-en-ligne>

¹⁵ Institut national de la consommation, la location de véhicule entre particuliers, fiche pratique J 297.

Bonnes pratiques Texte applicable	Article L. 111-7-1 du code la consommation alinéa 1 : « <i>Les opérateurs de plateformes en ligne dont l'activité dépasse un seuil de nombre de connexions défini par décret élaborent et diffusent aux consommateurs des bonnes pratiques visant à renforcer les obligations de clarté, de transparence et de loyauté mentionnées à l'article L. 111-7.</i> ».
Analyse	Le décret n°2017-1435 fixe ce seuil à 5 millions de visiteurs uniques par mois. Cette obligation d'élaboration et de diffusion de bonnes pratiques ne s'accompagne d'aucune exigence sur leur contenu : il s'agit d'une auto-évaluation dont « il n'est pas certain que la loi puisse imposer du droit souple de manière aussi vague¹⁶ ».
Avis en ligne Texte applicable	Article L. 111-7-2 du code de la consommation : « <i>Sans préjudice des obligations d'information prévues à l'article 19 de la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique et aux articles L. 111-7 et L. 111-7-1 du présent code, toute personne physique ou morale dont l'activité consiste, à titre principal ou accessoire, à collecter, à modérer ou à diffuser des avis en ligne provenant de consommateurs est tenue de délivrer aux utilisateurs une information loyale, claire et transparente sur les modalités de publication et de traitement des avis mis en ligne.</i> <i>Elle précise si ces avis font ou non l'objet d'un contrôle et, si tel est le cas, elle indique les caractéristiques principales du contrôle mis en œuvre.</i> <i>Elle affiche la date de l'avis et ses éventuelles mises à jour.</i> <i>Elle indique aux consommateurs dont l'avis en ligne n'a pas été publié les raisons qui justifient son rejet.</i> <i>Elle met en place une fonctionnalité gratuite qui permet aux responsables des produits ou des services faisant l'objet d'un avis en ligne de lui signaler un doute sur l'authenticité de cet avis, à condition que ce signalement soit motivé.</i> <i>Un décret, pris après avis de la Commission nationale de l'informatique et des libertés, fixe les modalités et le contenu de ces informations ».</i>
Analyse	Le décret n° 2014-1436 impose à toute personne qui diffuse des avis en ligne de consommateurs (dont les plateformes) de délivrer aux utilisateurs une information loyale, claire et transparente sur les modalités de publication et de traitement des avis ainsi mis en ligne et d'indiquer notamment : <ul style="list-style-type: none"> - si ces avis font ou non l'objet d'un contrôle et, si tel est le cas, les caractéristiques principales du contrôle mis en œuvre ; - la date de l'avis et ses éventuelles mises à jour ; et/ou - au consommateur les raisons de rejet de l'avis en ligne qu'il a publié¹⁷.

Ainsi, la responsabilité des plateformes porte sur les informations qu'elles communiquent et organisent, notamment le classement des offres par algorithmes et la prestation de mise en relation. Elles ne sont pas responsables de l'exécution du service de transport lui-même.

¹⁶ Loyauté des plateformes : un champ d'application à définir dans les limites du droit européen, Luc Grynbaum, la Semaine Juridique n° 16, 18 avril 2016.

¹⁷ Loi pour une République Numérique et plateformes en ligne, article | 30/09/16 | Alexandra Berg-Moussa Barbara Naouri, <https://www.august-debouzy.com/fr/blog/760-loi-pour-une-republique-numerique-et-plateformes-en-ligne>

1.2.2 Seules les plateformes de T3P (taxis et VTC) sont responsables de l'exécution de la prestation de transport

Pour le **transport public particulier de personnes (T3P : VTC et taxis)**, il existe une **responsabilité spécifique des plateformes**, issue de la loi n°2016-1920 du 29 décembre 2016¹⁸ dite loi Grandguillaume et codifiée à l'article L. 3142-3 du code des transports, sur l'exécution du contrat de transport.

« La centrale de réservation est responsable de plein droit, à l'égard du client, de la bonne exécution des obligations résultant du contrat de transport, que ce contrat ait été conclu à distance ou non et que ces obligations soient à exécuter par la centrale elle-même ou par d'autres prestataires de services, sans préjudice du droit de recours de la centrale contre ceux-ci. Toutefois, la centrale peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable soit au client, soit au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers étranger à la fourniture de la prestation prévue au contrat, soit à un cas de force majeure ».

Les centrales de réservation concernent les professionnels qui mettent en relation des conducteurs ou des entreprises de transports et des passagers pour la réalisation de déplacements effectués au moyen de véhicules motorisés (y compris 2 ou 3 roues), qui ne présentent pas le caractère d'un service public de transport organisé par une autorité organisatrice et qui ne sont pas effectués dans le cadre du covoiturage¹⁹. Pour que la notion de centrale de réservation soit appliquée, il est nécessaire que les conducteurs exercent leurs activités à titre professionnel.

Ce régime n'est pas applicable aux personnes qui exploitent des services de transport, lorsque la mise en relation a pour objet les services de transport qu'elles exécutent elles-mêmes.

La centrale de réservation, plateforme de T3P, est donc **responsable de l'exécution du service**. Ce régime constitue une **spécificité, puisque les autres plateformes de mises en relation de voyageurs avec un système de transports ne supportent pas la responsabilité de l'exécution du service**.

Ainsi, les plateformes de VTC et taxis sont responsables de l'exécution du contrat, notamment en cas de non présentation du chauffeur ou en cas de retard au départ. Le consommateur qui subit une de ces situations dispose alors d'une action en responsabilité civile contractuelle contre la plateforme, qui peut se dégager de sa responsabilité en excipant d'un fait justificatif présentant les caractéristiques de la force majeure.

¹⁸ Loi n° 2016-1920 du 29 décembre 2016 relative à la régulation, à la responsabilisation et à la simplification dans le secteur du transport public particulier de personnes.

¹⁹ Article L. 3141-1 du code des transports.

La plateforme de réservation Chauffeur Privé reprend bien les modalités de ce régime dans ses conditions générales :

« 11.1 Responsabilité du Prestataire

Le Prestataire est responsable de ses fautes dans la fourniture et l'exécution de la prestation, notamment au regard du bon fonctionnement de l'application.

Le Prestataire est par ailleurs, de par la loi, responsable de plein droit à l'égard du Client de la bonne exécution des Transferts effectués par les chauffeurs sur commande du Client.

Toutefois, le Prestataire est exonéré de tout ou partie de sa responsabilité s'il démontre que l'inexécution ou la mauvaise exécution des obligations aux termes de la commande est imputable soit au Client soit au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers étranger à la fourniture de la Prestation prévue au contrat, ou encore à un cas de force majeure, c'est-à-dire un événement imprévisible, irrésistible et extérieur.

En revanche, le Prestataire ne pourra pas être tenu responsable d'une interruption de services ne relevant pas de son contrôle étant rappelé que la fourniture de services dépend de la fiabilité, de la disponibilité et de la continuité de connexions par des tiers ou de causes externes (exploitants du réseau des télécommunications, l'Internet public, l'équipement du Client, etc.). Il est bien entendu que le Prestataire ne peut garantir au Client la détection de tous types de menaces, ruptures ou vulnérabilité de sécurité du réseau. »

Cette plateforme prévoit des indemnités automatiques en cas d'annulation par le chauffeur dans les situations de force majeure :

« 8.2.2 En cas d'annulation par le chauffeur (prévu à l'article 7.2)

Suite à un cas de force majeure, tel que défini à l'article 11.1, le Client se verra attribuer un crédit sur son compte Chauffeur Privé :

- en cas de Course Libre : un montant forfaitaire de 25€ TTC (Berline), ou 20€ TTC (Eco).

- en cas de course au forfait : le montant correspondant au prix indiqué dans le SMS reçu par le Client, comme défini à l'article 6.4, dans la limite de 40€ TTC (Berline) et 32€ TTC (Eco). »

Dans les cas où le consommateur rencontrerait des dysfonctionnements en dehors des situations relevant de la force majeure, l'article 12 indemnisation des conditions générales précise que les indemnités couvriront les dommages directs et prévisibles.

La société UBER est beaucoup moins claire et dispose de conditions générales très confuses²⁰, notamment sur ce point :

« Article 5 : Exclusion ; limite de responsabilité, indemnisation.

(...)

UBER ne garantit pas la qualité, le caractère adéquat, la sécurité ou la capacité des prestataires tiers. Vous acceptez que les risques découlant de l'utilisation que vous faites des services et de tout bien ou service sollicité en lien avec ces derniers, vous appartiennent intégralement et n'appartiennent qu'à vous seul(e), dans la mesure la plus large consentie par la loi applicable.

(...)

²⁰ Cf. infra 1.4 Des clauses abusives ? pages 28 et suivantes.

UBER ne sera pas responsable des dommages indirects, accessoires, particuliers, exemplaires, punitifs ou consécutifs, incluant en cela la perte de profits, la perte de données, les dommages corporels ou matériels liés ou se rapportant à toute utilisation des services ou, quoi qu'il en soit, en découlant, même si UBER a été informée de la possibilité de tels dommages.

(...)

Les limites et les exclusions du présent article 5 ne prétendent pas limiter la responsabilité ou modifier tout droit vous revenant en qualité de consommateur qui ne saurait être exclu au regard de la loi applicable. »

Ces conditions générales d'UBER disent ainsi tout et son contraire : elles exonèrent le plus largement possible la responsabilité de la plateforme UBER, puis font un rappel flou qu'elle est cependant soumise à la loi, qui prévoit donc expressément sa responsabilité. Il faut donc retenir ce que prévoit l'article L. 3142-3 du code des transports et déplorer la rédaction de ces conditions générales qui peuvent décourager des consommateurs ne connaissant par le détail de leurs droits.

La centrale doit s'assurer²¹ que les conducteurs disposent du permis de conduire requis, d'un justificatif d'assurance pour le véhicule et de responsabilité civile pour l'activité (concernant le conducteur et l'entreprise dont il relève le cas échéant), et d'une carte professionnelle lorsqu'elle est nécessaire. Pour les déplacements réalisés avec un VTC, la centrale de réservation doit s'assurer que le véhicule utilisé répond aux conditions techniques et de confort déterminées par l'article L. 3122-4 du code des transports.

Dans le cadre du **covoiturage**, il faut noter que le contrat qui sera conclu à la suite de la mise en relation ne sera pas un contrat relevant du droit de la consommation mais du **droit commun**. Il n'est pas conclu entre un professionnel et un consommateur, mais entre deux particuliers n'agissant pas dans le cadre d'une relation de professionnel à consommateur. Il ne sera donc pas possible pour le voyageur d'avoir recours aux protections offertes par le droit de la consommation.

Cependant, cette mise à l'écart a peu de conséquences en pratique : les paiements entre les particuliers sont gérés par la plateforme (ce qui limite la crainte de défaut de paiement), la qualité de service est « régulée » par les systèmes de notation entre les membres. Les cas de retards sont inhérents au mode routier et sont ainsi difficiles à indemniser car relèvent rarement de la responsabilité du conducteur. Parmi les cas qui pourraient relever d'une indemnisation sur la base de la responsabilité civile du conducteur, on peut penser à des trajets fantaisistes qui n'auraient pas été prévus à l'avance.

Le droit de la consommation s'appliquera cependant aux relations entre la plateforme de covoiturage et les voyageurs.

²¹ Article L. 3141-2 du code des transports.

La loi Grandguillaume n° 2016-1920 du 29 décembre 2016 prévoit expressément que ses dispositions ne s'appliquent pas aux plateformes de covoiturage :

« Art. L. 3141-1.-*Le présent titre est applicable aux professionnels qui mettent en relation des conducteurs ou des entreprises de transport et des passagers pour la réalisation de déplacements répondant aux caractéristiques suivantes :*

(...)

« 4° *Ils ne sont pas effectués dans le cadre du covoiturage, tel qu'il est défini à l'article L. 3132-1 du présent code ».*

La responsabilité des plateformes de covoiturage au titre du code des transports est donc écartée : elles n'ont pas de responsabilité dans l'exécution du service de transport.

Les conditions générales de ces plateformes reprennent ce régime de responsabilité. Ainsi les conditions générales de BlaBlaCar disposent :

« *En sa qualité d'intermédiaire en covoiturage, BlaBlaCar ne fournit aucun service de transport et n'agit pas en qualité de transporteur, le rôle de BlaBlaCar se limitant à faciliter l'accès à la Plateforme.*

Les Membres (Conducteurs ou Passagers) agissent sous leur seule et entière responsabilité. »

Le même type de dispositions est prévu dans les conditions générales de IDVROOM :

« *Le Service proposé par SNCF Mobilités, via sa filiale ECOLUTIS en charge de la gestion du Service iDVROOM, se limite à la mise en relation des Utilisateurs. **SNCF Mobilités et ECOLUTIS ne sont pas parties à l'accord convenu le cas échéant entre Utilisateurs (Conducteur et passagers) pour la réalisation d'un trajet en covoiturage.*** »

La DGCCRF publie sur son site internet une fiche²² sur les voyages en covoiturage qui rappelle aux consommateurs le régime de responsabilité :

« *Les passagers et le conducteur sont des particuliers qui n'exercent pas leur activité dans un cadre professionnel. En conséquence, leur relation est régie par le droit commun des contrats et les règles habituelles de protection des consommateurs ne sont pas applicables. Notamment, les règles encadrant les indemnisations dues aux passagers en cas de retard ou d'annulation (voir la fiche « voyager en autocar ») ne sont pas applicables. **En revanche, si un professionnel, via son site internet, met en relation le conducteur et les passagers contre rémunération, ce dernier est soumis aux mêmes règles que n'importe quel autre professionnel vis-à-vis des consommateurs.***

(...)

Les sites de covoiturage, comme les autres plateformes de mise en relation, sont par ailleurs tenus de délivrer une information loyale, claire et transparente sur les conditions d'utilisation et les modalités de référencement et de classement des offres en ligne. Ils doivent par ailleurs spécifiquement informer les utilisateurs du fait que les covoitureurs ne sont pas des professionnels et des règles qui en découlent. »

²² <https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/voyager-en-covoiturage>

1.3 Le régime juridique de la notation

La notation des clients et des prestataires est un des moteurs du fonctionnement de l'économie numérique, un certain nombre de services de mobilité étant assurés par de simples particuliers (covoiturage) ou par des professionnels qui ne sont pas les salariés directs de l'entreprise qui commercialise le service. Cette surveillance de tous par tous est l'équivalent digital du système panoptique.

Dans un certain nombre de cas, il est prévu que les différents participants aux systèmes de mise en relation ou utilisation d'un système de transport font l'objet d'une notation par les autres intervenants. Nous pouvons notamment retenir le système de BlaBlaCar, dans lequel les passagers et les conducteurs peuvent être notés et évalués par les personnes avec lesquelles elles ont voyagé : un passager est évalué par le conducteur et le conducteur par les passagers. En revanche, les passagers ne s'évaluent pas entre eux.

Ce système d'évaluation est prévu précisément par les conditions générales d'utilisation de BlaBlaCar :

« 4.3. *Système d'avis*

4.3.1. *Fonctionnement*

BlaBlaCar vous encourage à laisser un avis sur un Conducteur (si vous êtes Passager) ou un Passager (si vous êtes Conducteur) avec lequel vous avez partagé un Trajet ou avec lequel vous étiez censé partager un Trajet. En revanche, vous n'êtes pas autorisé à laisser un avis sur un autre Passager, si vous étiez vous-même Passager, ni sur un Membre avec lequel vous n'avez pas voyagé ou avec lequel vous n'étiez pas censé voyager.

Votre avis, ainsi que celui laissé par un autre Membre à votre égard, le cas échéant, ne sont visibles et publiés sur la Plateforme qu'après le plus court des délais suivants : (i) immédiatement après que vous ayez, tous les deux, laissés un avis ou (ii) passé un délai de 14 jours après le premier avis laissé.

Vous avez la possibilité de répondre à un avis qu'un autre Membre a laissé sur votre profil dans un délai maximum de 14 jours suivant la publication de l'avis laissé à votre égard. L'avis et votre réponse, le cas échéant, seront publiés sur votre profil.

4.3.2. *Modération*

Vous reconnaissez et acceptez que BlaBlaCar se réserve la possibilité de ne pas publier ou supprimer tout avis, toute question, tout commentaire ou toute réponse dont elle jugerait le contenu contraire aux présentes CGU.

4.3.3. *Seuil*

BlaBlaCar se réserve la possibilité de suspendre votre Compte, limiter votre accès aux Services ou résilier les présentes CGU dans le cas où (i) vous avez reçu au moins trois avis et (ii) la moyenne des avis que vous avez reçus est égale ou inférieure à 3. »

Comme nous pouvons le constater à l'article 4.3.3, l'obtention d'avis négatifs peut entraîner la suspension du compte de la personne (une moyenne égale ou inférieure à 3/5 sur au moins trois avis). L'impact de la notation entre les participants à ce système de covoiturage est donc important et peut donc même conduire à écarter de la possibilité d'utilisation du service.

Ce système de notation vise à encourager la confiance entre covoitureurs, et à valoriser les voyageurs qui utilisent fréquemment ce service.

Uber a également mis en place un système de notation, dont les critères et la portée ne sont pas détaillés dans les conditions générales d'utilisation.

Les chauffeurs sont notés, ainsi que les passagers. Les sanctions d'une note insatisfaisante ne sont pas indiquées dans les conditions générales, mais la consultation des questions fréquemment posées permet de savoir qu'un chauffeur doit avoir une note moyenne minimale de 4,5 / 5 pour pouvoir continuer à être référencé par Uber.

Uber indique que la notation des chauffeurs est indispensable pour permettre une qualité de prestation homogène, et un effort équilibré de l'ensemble des chauffeurs.

Comprendre le système de notation

Lorsque vous réalisez une course, votre passager peut noter votre qualité de service entre 1 et 5 étoiles. Votre notation est la moyenne des notes données par vos passagers lors de vos dernières 500 courses.

Vous pouvez la consulter à tout moment dans votre application partenaire.

Les nouveaux chauffeurs partenaires reçoivent une notation de départ de 5, un score parfait. Votre notation peut ensuite fluctuer jusqu'à ce que vous ayez atteint environ de 100 à 150 courses notées. En effet, lorsque le nombre de courses notées devient important, votre note globale se stabilise. Les courses annulées et les commandes non acceptées ne sont pas notées et n'affectent donc pas votre notation.

Les passagers peuvent laisser une note à tout moment avant de commander une nouvelle course. Par conséquent, vous pouvez voir votre note changer même les jours où vous n'effectuez aucune course. Par souci d'équité, nous ne modifions ni ne supprimons aucune note dans le calcul de votre moyenne.

Après un nombre suffisamment important de courses, la notation moyenne devient représentative de votre qualité de service par rapport aux autres chauffeurs du réseau.

La notation est indispensable :

Pour assurer à l'utilisateur une expérience uniforme en terme de qualité de service

Pour assurer à chaque chauffeur du réseau Uber que les autres chauffeurs font les mêmes efforts.

Nous demandons donc à tous les chauffeurs du réseau Uber d'avoir plus de 4,5 de moyenne ! Si vous avez du mal à atteindre cette moyenne, pas de panique ! Relisez bien nos conseils.

Noter un chauffeur

À la fin de chaque course, vous serez invité à évaluer votre chauffeur en lui attribuant une note allant de 1 à 5 étoiles. Vous pouvez également attribuer cette note en bas de votre facture.

La plupart des passagers attribuent 5 étoiles aux chauffeurs, sauf problème particulier pendant la course.

Les notes permettent de maintenir la qualité du service Uber. Passagers et chauffeurs s'attribuent mutuellement une note une fois la course terminée. Dans le but d'assurer aux passagers et chauffeurs un environnement sûr et respectueux, nous procédons régulièrement à l'analyse de ces notes et des commentaires associés.

La note globale d'un chauffeur est une moyenne tirée de ses courses les plus récentes (au maximum 500). Cependant, les chauffeurs n'ont pas accès à la note que vous leur attribuez.

De la même façon, vous pouvez visualiser votre note moyenne dans la rubrique "Compte et paiement". Veuillez noter que les notes de chaque course ne sont ni affichées ni fournies.

Captures écran du site uber.com

Sur le site internet de BlaBlaCar, les utilisateurs peuvent choisir le conducteur (ou les passagers lorsque l'utilisateur est le conducteur) en ayant connaissance de sa note. Cela peut donc être un critère de sélection.

Le système est différent pour Uber, puisque l'utilisateur ne choisit pas son chauffeur. Quand la course est validée, des informations concernant le chauffeur lui sont envoyées, sa note en faisant partie (ainsi que le type de voiture, la photographie du conducteur, etc.). Cependant, l'hypothèse dans laquelle un utilisateur voudrait refuser un chauffeur en raison de sa note est peu probable, puisque Uber ne maintient que les chauffeurs ayant une note supérieure à 4,5/5. En parcourant des forums de discussions sur Internet et des articles de presse²³, nous pouvons constater que les chauffeurs s'interrogent beaucoup sur les systèmes permettant de déterminer les notes des chauffeurs et leur impact sur les courses qui leur sont attribuées.

En ce qui concerne les passagers, la situation est la même que pour les chauffeurs, puisqu'aucun détail n'est donné concernant le système mis en place pour évaluer les passagers et sur son impact.

☛ Des informations sur l'existence du système de notation, d'un droit d'accès à cette notation et des conséquences de cette notation devraient être obligatoirement communiquées au consommateur. Ces exigences pourraient faire l'objet d'une intervention législative, sur le modèle de l'encadrement des avis des consommateurs (principes de véracité et de transparence, cf. 1.2 l'exécution du service).

²³ http://www.francetvinfo.fr/economie/transports/un-chauffeur-de-vtc-temoigne-j-etais-note-4-1-sur-5-et-uber-m-a-desactive-mon-compte_1914621.html

1.4 Des clauses abusives ?

L'article L. 212-1 du code de la consommation définit les clauses abusives comme étant, dans les contrats entre professionnels et consommateurs, « *les clauses qui ont pour objet ou pour effet de créer, au détriment du consommateur, un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat* ». L'article L. 212-2 complète ces dispositions en énonçant qu'elles s'appliquent également aux contrats conclus entre des professionnels et des non-professionnels.

Il faut rappeler que le code de la consommation, à son article liminaire²⁴, définit les notions de consommateur, non-professionnel et professionnel :

« Article liminaire

Pour l'application du présent code, on entend par :

- consommateur : toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole ;*
- non-professionnel : toute personne morale qui n'agit pas à des fins professionnelles ;*
- professionnel : toute personne physique ou morale, publique ou privée, qui agit à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, y compris lorsqu'elle agit au nom ou pour le compte d'un autre professionnel. »*

Les dispositions concernant les clauses abusives pourront donc s'appliquer aux contrats faisant l'objet de cette étude dans la mesure où ils relèvent bien du droit de la consommation et que les déplacements se situent en dehors des activités commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole.

Un décret en Conseil d'Etat²⁵ définit quelles sont les clauses qui sont irréfragablement présumées abusives (« liste noire », codifiée à l'article R. 212-1 du code de la consommation), sans que le professionnel puisse en démontrer le contraire, et les clauses qui sont présumées abusives (« liste grise », codifiée à l'article R. 212-2), pour lesquelles la preuve de leur caractère non-abusif pourra être faite par le professionnel mis en cause. Le consommateur, ou le non-professionnel, aura simplement à prouver que la clause d'un contrat fait partie des clauses de la « liste noire » ou de la « liste grise ».

Ces dispositions s'appliquent quels que soient la forme et le support du contrat.

Nous avons examiné les conditions générales de vente de plusieurs professionnels des secteurs étudiés, afin de détecter d'éventuelles clauses abusives. Nous avons également voulu déterminer si les modalités des systèmes de notation, lorsqu'ils existent, sont portées à la connaissance des consommateurs, et quel est l'impact de ces systèmes.

²⁴ Créé par l'ordonnance n° 2016-301 du 14 mars 2016 et modifié par la loi n° 2017-203 du 21 février 2017.

²⁵ Décret n° 2016-884 du 29 juin 2016.

- **BlaBlaCar**²⁶

Les Conditions Générales d'Utilisation (CGU) de BlaBlaCar prévoient une renonciation du consommateur à son droit de rétractation.

« 7.2. *Droit de rétraction (sic)*

En acceptant les présentes CGU, vous acceptez expressément que le Contrat entre vous et BlaBlaCar consistant en la mise en relation avec un autre Membre soit exécuté avant l'expiration du délai de rétractation dès la Confirmation de Réservation et renoncez expressément à votre droit de rétraction, conformément aux dispositions de l'article L.221-28 du Code de la consommation. »

Ce dernier article prévoit en effet que :

« Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats : 1° De fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation (...) 13° De fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation ».

Il apparaît donc que la renonciation du consommateur à exercer son droit de rétractation doit être exprès, et ne peut donc être inclus dans des CGU. L'article L. 221-25 prévoit que le professionnel doit recueillir sa demande expresse par tout moyen pour les contrats conclus à distance et sur papier ou sur support durable pour les contrats conclus hors établissement.

La clause 7.2 des CGU est donc nulle, car elle ne peut prévoir une renonciation a priori du droit de rétractation, qui doit, au contraire, être recueilli de manière expresse par le professionnel.

Plusieurs dispositions des CGU de BlaBlaCar ont retenu notre attention du fait de l'emploi de l'expression « à la seule discrétion de BlaBlaCar » :

Article 4.1 « *Vous reconnaissez et acceptez que les critères pris en compte dans le classement et l'ordre d'affichage de votre Annonce parmi les autres Annonces relèvent de la seule discrétion de BlaBlaCar.* »

4.2.1 Trajets avec réservation : « *L'éligibilité d'un Trajet au système de Réservation reste à la seule discrétion de BlaBlaCar, qui se réserve la possibilité de modifier ces conditions à tout moment.* »

« 5.3. Arrondis : « *Vous reconnaissez et acceptez que BlaBlaCar peut, à son entière discrétion, arrondir au chiffre inférieur ou supérieur les Frais de Service et la Participation aux Frais.* »

²⁶ <https://www.BlaBlaCar.fr/a-propos/conditions-generales>

Article 7.1 : « *BlaBlaCar apprécie à sa seule discrétion, sur la base des éléments à sa disposition, la légitimité des demandes de remboursement qu'elle reçoit.* »

Article 13 : « *En outre, BlaBlaCar se réserve le droit de modifier ou d'interrompre, à sa seule discrétion, de manière temporaire ou permanente, tout ou partie de l'accès à la Plateforme ou de ses fonctionnalités.* »

Ces différentes clauses ne constituent pas des clauses abusives mais appellent notre attention sur le positionnement pris par BlaBlaCar.

- **UBER²⁷**

Les conditions générales d'utilisation du service Uber sont rédigées d'une manière assez peu claire et ne sont donc pas facilement compréhensibles pour un consommateur. Nous avons relevé quelques clauses qui nous paraissent discutables.

- « *1- Relations contractuelles*

Pour ce qui est de la relation entre vous et Uber, Uber se réserve le droit, à tout moment et à la seule discrétion d'Uber, de désactiver, supprimer et/ou revoir les Frais de tout bien ou service ou de l'ensemble d'entre eux obtenus en utilisant les Services. De plus, vous reconnaissez et acceptez que les Frais applicables dans certaines zones géographiques peuvent augmenter considérablement au cours des périodes de pointe. Uber fera des efforts raisonnables pour vous informer des Frais pouvant s'appliquer, restant entendu que vous serez responsable des Frais encourus dans le cadre de votre Compte, que vous soyez au fait ou non desdits Frais ou de leurs montants ».

Uber prévoit, par cette clause, le droit pour elle de modifier le contrat sans préavis, y compris les frais applicables. **L'article R. 212-1 3° du code de la consommation prévoit qu'une clause ayant pour effet de « réserver au professionnel le droit de modifier unilatéralement les clauses du contrat relatives à sa durée, aux caractéristiques ou au prix du bien à livrer ou du service à rendre » est une clause irréfragablement présumée abusive.**

- « *Article 5 - Limite de responsabilité*

Uber ne sera pas responsable des dommages indirects, accessoires, particuliers, exemplaires, punitifs ou consécutifs, incluant en cela la perte de profits, la perte de données, les dommages corporels ou matériels liés ou se rapportant à toute utilisation des services ou, quoi qu'il en soit, en découlant, même si Uber a été informée de la possibilité de tels dommages. Uber ne sera pas responsable des dommages, obligations ou pertes découlant de : (i) ce que vous avez utilisé les services ou que vous vous y êtes fié(e) ou de l'impossibilité pour vous d'avoir accès ou d'utiliser les services ; ou de (ii) toute transaction ou relation entre vous et tout prestataire tiers, même si Uber a été informée de la possibilité de tels dommages.

²⁷ <https://www.uber.com/fr/legal/terms/fr/>

Uber ne sera pas responsable d'un retard ou d'une inexécution, lesquels seraient dus à des causes échappant au contrôle raisonnable d'Uber. Vous reconnaissez que les prestataires tiers de transport fournissant des services de transport sollicités dans le cadre de certaines marques de demande peuvent offrir des services de covoiturage ou des services de transport de particulier à particulier sans détenir de licence ou de permis professionnel pour ce faire. En aucun cas, la responsabilité totale d'Uber dans le cadre des services pour dommages, pertes et causes d'action ne dépassera le montant de cinq cents euros (500 euros).

Vous pouvez utiliser les services d'Uber pour solliciter et prévoir des déplacements, des services de biens ou des services logistiques auprès de prestataires tiers mais vous convenez qu'Uber n'a aucune responsabilité et ne répondra à votre égard d'aucun transport, bien ou service logistique fourni par des prestataires tiers, en dehors de ce qui a été expressément énoncé aux présentes.

Les limites et les exclusions du présent article 5 ne prétendent pas limiter la responsabilité ou modifier tout droit vous revenant en qualité de consommateur qui ne saurait être exclu au regard de la loi applicable. »

L'article R. 212-1 6° prévoit qu'une clause ayant pour effet ou pour objet de « supprimer ou réduire le droit à réparation du préjudice subi par le consommateur en cas de manquement par le professionnel à l'une quelconque de ses obligations » est une clause présumée irréfragablement abusive.

- « 6. Droit applicable, arbitrage

Tout litige, conflit, demande ou controverse découlant ou, d'une manière générale, lié ou se rapportant aux Services ou aux présentes Conditions, y compris au regard de sa validité, son interprétation ou son application (tous étant désignés « Litige ») sera, tout d'abord, obligatoirement soumis à la procédure de règlement amiable des différends prévue par le Règlement de médiation de la Chambre de commerce internationale (le « Règlement de médiation de la CCI »). Si ledit Litige n'est pas réglé dans les soixante (60) jours qui suivent une demande de règlement amiable adressée dans le cadre dudit Règlement de médiation de la CCI, ledit Litige pourra être déféré et sera exclusivement et définitivement tranché par voie d'arbitrage conformément au Règlement d'arbitrage de la Chambre de commerce internationale (le « Règlement d'arbitrage de la CCI »). Sont exclues les dispositions relatives à l'arbitrage d'urgence prévues par le Règlement d'arbitrage de la CCI. Le Litige sera réglé par un (1) arbitre qui sera nommé conformément au Règlement de la CCI. Le siège de la médiation et de l'arbitrage sera Amsterdam, aux Pays-Bas, sans préjudice de tout droit que vous pourriez avoir en vertu de l'Article 18 du Règlement de Bruxelles I bis (JO UE 2012 L351/1) et/ou de l'Article 6:236n du Code civil néerlandais ».

L'article R. 212-2 10° du code de la consommation prévoit qu'une clause ayant pour effet ou pour objet de « supprimer ou entraver l'exercice d'actions en justice ou des voies de recours par le consommateur, notamment en obligeant le consommateur à saisir exclusivement une juridiction d'arbitrage non couverte par des dispositions légales ou à passer exclusivement par un mode alternatif de règlement des litiges. » est une clause présumée abusive, sauf au professionnel à rapporter la preuve contraire. En l'espèce, la clause précitée a effectivement pour objet d'obliger le consommateur à s'adresser à la chambre de commerce internationale ou à solliciter un arbitrage, entravant ainsi son droit à exercer une action en justice. Il s'agit donc d'une clause présumée abusive.

- **Chauffeur Privé**²⁸

L'examen des conditions générales d'utilisation de Chauffeur Privé n'a pas appelé de critiques de notre part.

Du point de vue juridique, les modalités d'exécution des services de mise en relation de certaines plateformes peuvent poser question voire fonder d'éventuels contentieux.

En cas de contentieux individuels portés devant les juridictions, les clauses irréfragablement présumées abusives seraient automatiquement déclarées nulles par le juge et ouvriraient droit à dommages-intérêts et les clauses simplement présumées abusives pourraient faire l'objet d'un débat juridique. D'autre part, ces clauses abusives peuvent faire l'objet d'amendes administratives prévues par l'article L. 241-2 du code de la consommation.

☛ **Certaines dispositions des conditions générales de vente des plateformes de covoiturage ou de VTC étudiées recèlent des clauses abusives qui pourraient être portées devant les juridictions.**

Il est quand même possible de noter que dans certains cas, les offres de mobilité numérique confèrent des droits supplémentaires aux utilisateurs ; il en est ainsi du droit à la rétractation qui permettait d'annuler gratuitement une course moins de cinq minutes après sa commande pour Uber alors que l'article L. 221-2 du code de la consommation prévoit que les transports ne sont pas soumis au droit de rétractation. Cette possibilité, qui n'est pas évoquée dans les conditions générales de vente d'Uber, ne semble toutefois plus d'actualité.

²⁸ <http://chauffeur-prive.com/cgu.html>

2. LA RESPONSABILITE EN CAS D'ACCIDENT

En cas d'accident lors d'une course VTC, d'un voyage en covoiturage, d'un trajet effectué avec une voiture louée, quels sont les recours offerts à la victime de l'accident ? L'étude porte sur les aspects civils (et non les aspects pénaux) de la responsabilité en matière d'accident de la circulation. Ces aspects sont régis par la 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, dite loi Badinter.

2.1 Les principes de la loi Badinter

- **Domaine d'application**

La loi du 5 juillet 1985 précise : « *les dispositions du présent chapitre s'appliquent, même lorsqu'elles sont transportées en vertu d'un contrat, aux victimes d'un accident de la circulation dans lequel est impliqué un véhicule terrestre à moteur ainsi que ses remorques et semi-remorques à l'exception des chemins de fer et des tramways circulant sur des voies qui leur sont propres* ».

Ainsi, la loi entend s'appliquer à toute sorte de victimes, qu'elles soient transportées en vertu d'un contrat ou non, qu'elles soient simples passagères, conductrices ou clientes (d'un taxi, d'un VTC, etc.), passagères ou conductrices d'un véhicule tiers, piétonnes ou utilisatrices de deux roues (cyclistes, motards, etc.). Tout service de transport effectué par un véhicule terrestre à moteur que ce service soit gratuit, payant (les voitures libre-service) ou bien encore qu'il relève de l'économie collaborative (covoiturage, location de voitures entre particuliers, etc.) entre donc dans le domaine d'application de la loi Badinter.

La loi s'applique également au conducteur victime d'un accident de la circulation. Toutefois, le conducteur d'un véhicule seul impliqué dans un accident de la circulation, c'est-à-dire sans tiers responsable, ne peut invoquer la loi du 5 juillet 1985 lorsqu'il est en même temps le gardien du véhicule.

- **Conditions d'application**

La loi s'applique en cas d'accident de la circulation. **La simple implication d'un véhicule terrestre à moteur dans l'accident suffit** : la victime n'a alors pas à démontrer que le dommage physique et/ ou matériel qu'elle a subi résulte de l'accident en question (autrement dit la victime n'a pas à démontrer de lien de causalité).

La notion de véhicule terrestre à moteur est, elle aussi, entendue de manière large car tout véhicule affecté au transport de personnes ou d'objets, qui est équipé d'un moteur et qui est destiné à se déplacer sur le sol, est un véhicule terrestre à moteur. Cela permet d'intégrer notamment les navettes automatiques, les voitures autonomes.

Est impliqué le véhicule qui est intervenu à quelque titre que ce soit ou à quelque moment que ce soit dans l'accident.

Ce régime s'applique naturellement aux dommages subis par les passagers des autocars à l'occasion d'un accident de la circulation, mais la jurisprudence a étendu cette couverture à des dommages subis lors du transport mais sans qu'il y ait d'accident de la circulation en tant que tel. Isabelle Bon-Garcin précise²⁹ : « Néanmoins, compte tenu de « l'effet d'attraction » de la loi précitée, la frontière entre les deux régimes n'est pas toujours aussi claire. La Cour de cassation a ainsi fait application de la loi Badinter pour une chute d'un passager causée par un autre voyageur, lors de la descente d'un véhicule (Cass. 2e civ., 11 oct. 1989, n° 88-15.598 : *JurisData* n° 1989-003182 ; *Bull. civ. II*, n° 163, p. 84), ou encore, dans une affaire où une passagère s'était blessée en se déplaçant à l'intérieur d'un autobus en arrêt prolongé (Cass. civ., 25 janv. 2001, n° 99-12.506 : *JurisData* n° 2001-007964 ; *Bull. civ. II*, n° 14). »

- **Principes d'indemnisation**

La loi du 5 juillet 1985 pose le principe de l'indemnisation intégrale des victimes d'accidents de la circulation, indépendamment donc de la notion de faute de la victime. Le seul fait que le véhicule soit impliqué dans l'accident emporte indemnisation.

La loi définit ensuite les cas dans lesquels cette indemnisation peut être réduite ou supprimée :

- Pour les dommages corporels, les fautes commises par les victimes non conductrices (passagers, piétons et cyclistes) ne les privent pas de leur droit à réparation, sauf en cas de fautes inexcusables ayant été la cause exclusive de l'accident (par exemple le comportement suicidaire³⁰). En revanche, la faute commise par un conducteur diminue ou supprime son droit à indemnisation.
- Concernant les dommages matériels (aux biens), les fautes commises par la victime, conductrice ou non, ont pour effet de limiter ou d'exclure son droit à indemnisation.

Quel que soit le type de dommage, la force majeure et le fait d'un tiers ne réduisent jamais l'indemnisation de la victime, qu'elle ait ou non la qualité de conducteur.

²⁹ Le contrat de transport routier de voyageurs – *JurisClasseur Transport* - LexisNexis 2017.

³⁰ 2^{ème} chambre civile de la Cour de cassation, 28 mars 2013, n°12-14.522.

- **Le régime de l'indemnisation des victimes**

Vers qui la victime d'un accident de la circulation doit-elle se retourner pour obtenir l'indemnisation de son préjudice ? La victime doit se retourner contre le conducteur ou le gardien du véhicule impliqué dans l'accident. Effectivement, toute personne faisant circuler un véhicule, et dont la responsabilité civile peut être engagée en raison d'un accident, doit souscrire l'assurance automobile obligatoire qui **couvre indifféremment le conducteur et le gardien**³¹.

Ainsi, dans le cadre d'un accident impliquant un véhicule autonome, cette notion de « gardien » pourrait permettre de multiplier les responsables : le passager « conducteur », le constructeur du modèle de voiture, les concepteurs de l'intelligence artificielle et des algorithmes, le gestionnaire de données et programmeurs, les différents fournisseurs ou les programmeurs à l'origine des capteurs et autres radars, etc³².

L'assureur est alors tenu de présenter à la victime une offre d'indemnisation dans un délai de huit mois à compter de l'accident³³.

A défaut d'assurance, la loi Badinter permet de garantir une indemnisation aux victimes : le Fonds de Garantie des Assurances Obligatoires de dommages (FGAO) se substitue à l'assureur si le conducteur responsable n'est pas correctement assuré et se retournera contre celui-ci³⁴.

³¹ Article 2 de la loi de 1985 : « *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.* » Article L. 211-1 du code des assurances : « (...) *Les contrats d'assurance couvrant la responsabilité mentionnée au premier alinéa du présent article **doivent également couvrir la responsabilité civile de toute personne ayant la garde ou la conduite**, même non autorisée, du véhicule, à l'exception des professionnels de la réparation, de la vente et du contrôle de l'automobile, ainsi que la responsabilité civile des passagers du véhicule objet de l'assurance.* »

³² Pierre-Xavier Chomiac de Sas, « Un droit autonome pour les voitures autonomes », Revue Lamy Droit de l'Immatériel, n°133, 1er janvier 2017.

³³ Article 12 de la loi de 1985.

³⁴ Article L. 420-1 du code des assurances : « *Il est institué un **fonds de garantie** chargé, lorsque le responsable des dommages demeure inconnu ou n'est pas assuré, sauf par l'effet d'une dérogation légale à l'obligation d'assurance, ou lorsque son assurance est totalement ou partiellement insolvable, d'indemniser les victimes des dommages résultant des atteintes à leur personne nés d'un accident dans lequel est impliqué un véhicule terrestre à moteur en circulation, ainsi que ses remorques ou semi-remorques, à l'exclusion des chemins de fer et des tramways circulant sur des voies qui leur sont propres. (...)* ».

La loi Badinter de 1985 pose les principes suivants, dès qu'un véhicule terrestre à moteur (en dehors des véhicules ferroviaires) est impliqué :

- les victimes d'un accident sont automatiquement garanties,
- obligation d'assurance pour celui (sauf l'Etat) dont la responsabilité peut être engagée (définition très large),
- en cas d'absence d'assurance, prise en charge des victimes par le Fonds de Garantie des Assurances Obligatoires.

Allant dans le sens de la loi, la jurisprudence s'est montrée extensive, intégrant, par exemple, toute une série de véhicules dans la catégorie des véhicules à moteur (tondeuses à gazon etc.).

2.2 L'application de la loi de 1985 à la mobilité numérique

Nous étudions dans cette partie, de manière plus précise, l'application de la loi Badinter, par type de victime, aux quatre grandes familles qui font l'objet de notre étude : les taxis/ VTC, le covoiturage, l'autopartage et les navettes autonomes.

Il résulte de la loi, dite Grandguillaume 2, n° 2016-1920 du 29 décembre 2016 que les centrales de réservation sont responsables de plein droit, à l'égard du client, de la bonne exécution des obligations résultant du contrat de transport³⁵. Mais il ne faut pas en déduire que les plateformes sont responsables en cas d'accident de la circulation. Effectivement, la loi ne concerne que l'exécution du contrat de transport et ne porte pas sur la responsabilité civile en cas d'accident de la circulation. Les plateformes s'occupent uniquement du service de mise en relation mais ne mettent pas les voitures à disposition des chauffeurs.

Pour identifier le responsable vers lequel la victime peut se tourner pour être indemnisée de son préjudice, il faut donc en revenir à la loi Badinter et voir si celle-ci est applicable à l'accident survenu.

³⁵ Article L. 3142-3 du code des transports.

Application de la loi Badinter à la mobilité numérique					
	Taxi/ VTC	Covoiturage	Autopartage		Navettes autonomes
			VLS	Location entre particuliers	
Conducteur	X mais exclusion générale de la loi Badinter pour les dommages corporels et matériels subis par le conducteur en cas de non-respect des dispositions du code de la route, des règlements ou de prudence.				N/A
	Article L. 3120-4 du code des transports : assurance responsabilité civile professionnelle obligatoire : protection en cas d'erreur, de négligence ou de faute ayant entraîné des dommages matériels ou immatériels.	Assurance de responsabilité civile du conducteur obligatoire. Situations potentiellement non couvertes pouvant entraîner une majoration des franchises voire un défaut d'assurance : déplacements domicile-travail, déplacements professionnels, utilisation commerciale du véhicule (sous-location, transport rémunéré, activité commerciale), covoiturage non autorisé si véhicule d'entreprise, prêt du volant à certaines personnes (jeunes conducteurs, conducteurs ayant un faible nombre d'années d'assurance etc.).	Assurance de responsabilité civile du conducteur comprise avec la location dans les contrats de VLS étudiés (Autolib, Zipcar), ou qui se substitue au contrat d'assurance automobile souscrit par le propriétaire du véhicule (Drivy). Situations potentiellement non couvertes pouvant entraîner une majoration des franchises voire un défaut d'assurance : déplacements domicile-travail, déplacements professionnels, utilisation commerciale du véhicule (sous-location, transport rémunéré, activité commerciale), distance parcourue (souvent limitée), course automobile, remorquage, routes non ouvertes à la circulation, zone géographique (exclusion fréquente de certains pays, de la Corse), prêt du volant à certaines personnes (non abonnés au service d'autopartage, jeunes conducteurs, conducteurs ayant un faible nombre d'années d'assurance etc.). Possibilité d'assurance volontaire notamment pour la prise en charge de certains risques matériels ou les dommages corporels du conducteur. Dans certains cas, possibilité pour le conducteur d'être déjà assuré pour la location en tant qu'option du contrat d'assurance de son véhicule. ☛ Risque de sur-assurance et surtout de SOUS-ASSURANCE. Au moment de la conclusion des contrats, l'information sur les limites de l'assurance souscrite à la location doit être améliorée.		

Application de la loi Badinter à la mobilité numérique					
	Taxi/ VTC	Covoiturage	Autopartage		Navettes autonomes
			VLS	Location entre particuliers	
Passager	X	X	X	X	X
Piéton	X	X	X	X	X
Utilisateur de deux roues	X	X	X	X	X
Passager véhicule tiers	X	X	X	X	X

X= application de la loi Badinter.

En ce qui concerne l'autopartage, la plupart des plateformes de mise en relation proposent des garanties additionnelles en plus de l'assurance du conducteur dont les frais sont compris dans le coût de mise en relation.

Mais il faut être particulièrement vigilant quant à l'usage qui peut être fait du véhicule loué conformément aux assurances proposées puisque les limitations d'usage imposées par les sociétés de location sont nombreuses.

☛ **La FNAUT souhaiterait, en ce sens, que les obligations des sociétés de location intermédiaires et des sociétés de véhicules en libre-service soient renforcées, en particulier en imposant une information claire sur les diverses limitations d'usage des véhicules.**

2.3 Analyse de jurisprudences récentes

- **VTC et taxis**

La Cour de cassation est particulièrement sévère à l'égard des conducteurs professionnels. Dans un arrêt du 2 mars 2017 rendu à propos d'une course en taxi, elle a pu retenir la responsabilité du chauffeur de taxi alors même que la passagère avait ouvert la porte coulissante du véhicule lorsqu'il circulait sur une autoroute à une vitesse d'environ 90 km/h. Elle avait alors basculé sur la chaussée en se blessant grièvement. L'assureur avait refusé de prendre en charge le sinistre, invoquant la faute inexcusable de la victime. Mais la Cour de cassation souligne ici l'absence de volonté de la victime qui souffrait de « bouffées délirantes ». Pour la Cour de cassation, la cour d'appel a donc pu estimer que la victime « était dans un état de confusion mentale ou, à tout le moins, d'absence momentanée de discernement au moment de l'accident, ce dont elle a exactement déduit que celle-ci n'avait pas commis de faute inexcusable »³⁶.

- **Covoiturage**

Pour que l'assurance puisse jouer, la pratique du covoiturage ne doit pas se transformer en une activité professionnelle rémunérée. Un arrêt rendu par la chambre commerciale de la Cour de cassation a considéré que tel n'était pas le cas d'un covoiturage organisé pour le transport de salariés dans lequel « *les personnes transportées indemnisaient le conducteur pour les frais d'essence ou se relayaient en utilisant leurs véhicules pour assurer leurs transports sans supporter le coût des trajets ; que l'arrêt relève encore que l'utilisation d'un véhicule automobile entraîne sa dépréciation, des frais de réparation et d'entretien, une consommation de carburant et des frais d'assurance et que les sommes versées par les personnes transportées ne permettaient pas de considérer qu'elles avaient, au-delà des frais induits par l'utilisation des véhicules, rémunéré l'activité des conducteurs au regard du nombre de passagers transportés et des trajets effectués ; que l'arrêt retient enfin que les transports étaient effectués à titre bénévole* »³⁷.

Enfin, il convient de relever que le projet de réforme de la responsabilité civile (avant-projet de loi réforme de la responsabilité civile³⁸, ministère de la justice, avril 2016) **améliore le sort des conducteurs victimes en les assimilant aux autres victimes d'accidents de la circulation** : seule leur faute inexcusable pourra réduire ou exclure leur indemnisation, sans toutefois exiger qu'elle soit la cause exclusive de l'accident. Le projet de réforme insère dans le code civil les dispositions de la loi du 5 juillet 1985 et étend le champ d'application de la loi aux tramways et aux chemins de fer. En effet, l'article 1285 alinéa 2 du projet de réforme prévoit que « *Les dispositions de la présente section sont d'ordre public. Elles s'appliquent à l'ensemble des véhicules terrestres à moteur, même lorsque la victime est transportée en vertu d'un contrat* ». Les termes de l'actuel article 1^{er} de la loi du 5 juillet 1985 « *à l'exception des chemins de fer et des tramways circulant sur des voies qui leur sont propres* » qui excluaient les transports ferroviaires de son champ d'application seraient donc supprimés.

³⁶ Nicolas Kilgus, Loi du 5 juillet 1985 : faute inexcusable de la victime et état de confusion mentale-Civ. 2e, 2 mars 2017, n° 16-11.986.

³⁷ Chambre commerciale, mardi 12 mars 2013, n° de pourvoi : 11-21908.

³⁸ http://www.textes.justice.gouv.fr/art_pix/avpjl-responsabilite-civile.pdf

2.4 Les navettes autonomes

En l'absence de conducteur au sens propre d'une navette autonome, il paraît adéquat d'utiliser la **notion d'opérateur³⁹ pour désigner la personne chargée de surveiller la conduite autonome** du véhicule, et si besoin en reprendre sa conduite.

En cas d'accident avec une navette autonome, deux aspects doivent être évalués : la responsabilité civile et la responsabilité pénale de l'opérateur.

En ce qui concerne la **responsabilité civile**, les navettes autonomes sont dans le champ d'application de la loi Badinter dont l'article 1 dispose : « *Les dispositions du présent chapitre s'appliquent, même lorsqu'elles sont transportées en vertu d'un contrat, aux victimes d'un accident de la circulation dans lequel est impliqué un véhicule terrestre à moteur ainsi que ses remorques ou semi-remorques, à l'exception des chemins de fer et des tramways circulant sur des voies qui leur sont propres.* »

La loi Badinter permet l'indemnisation des victimes sans que soit nécessaire de démontrer la responsabilité d'un conducteur : **la notion de conducteur n'est pas une condition à l'application de ce régime de responsabilité.**

Le critère retenu est celui de l'implication du véhicule dans l'accident : ces dispositions, datant pourtant de 1985, permettent une **application aux navettes autonomes sans adaptation.**

Les victimes pourront recevoir l'indemnisation de leur dommage par l'assurance obligatoire du véhicule impliqué, sans qu'un cas de force majeure ou un fait d'un tiers puisse leur être opposé.

L'obligation d'assurance, ainsi que le prévoit l'article L. 211-1 du code des assurances (issu de la loi Badinter) porte, très largement, sur : « **Toute personne physique ou toute personne morale autre que l'Etat, dont la responsabilité civile peut être engagée en raison de dommages subis par des tiers résultant d'atteintes aux personnes ou aux biens dans la réalisation desquels un véhicule terrestre à moteur, ainsi que ses remorques, ou semi-remorques, est impliqué, doit, pour faire circuler lesdits véhicules, être couverte par une assurance garantissant cette responsabilité (...)** ». A ce titre, le fabricant du véhicule ou du logiciel ainsi que le propriétaire du véhicule pourraient être concernés.

Seule la faute inexcusable de la victime qui a causé exclusivement l'accident pourrait empêcher l'indemnisation de la victime⁴⁰. L'obligation d'indemnisation de la victime ne pourrait être écartée en arguant que le contrôle automatisé de la conduite est responsable de l'accident et qu'ainsi il n'était pas aux commandes du véhicule lorsque l'accident est survenu. **A partir du moment où son véhicule est impliqué dans l'accident, la responsabilité civile du responsable de la mise en circulation pourra être recherchée.** L'esprit de la loi qui vise à garantir l'indemnisation des victimes est ainsi respecté.

³⁹ Cf. Romain Gola, « L'adaptabilité de la règle de droit face à l'émergence des véhicules connectés et autonomes » Revue Lamy Droit de l'Immatériel, 01/01/2017, N° 133.

⁴⁰ Article 3 de la loi Badinter.

Ce régime de responsabilité n'empêche pas l'assureur de la navette automatique de se tourner ensuite vers d'autres responsables⁴¹ pour partager ou transférer la charge de l'indemnisation sur le fondement de la responsabilité du fait des produits défectueux ou la garantie des vices cachés : le fabricant ou le concepteur du véhicule ou du système de pilotage.

Concernant la **responsabilité pénale de l'opérateur** (cas d'une conduite du véhicule commettant une infraction pénale, ex : homicide ou blessure par imprudence), la question qui se poserait serait de savoir si l'opérateur peut être considéré comme pénalement responsable d'une erreur du système de pilotage.

En effet, on écarte l'hypothèse dans laquelle le véhicule autonome est impliqué dans un accident alors qu'il n'est pas passé en mode automatisé et qu'ainsi l'opérateur est aux commandes. Dans ce cas, le droit vient s'appliquer sans difficulté spécifique, et l'opérateur est responsable des infractions qu'il commet, comme tout conducteur. En revanche, lorsque le véhicule est en conduite autonome, on peut s'interroger sur la personne qui porte la responsabilité pénale.

La question est pour l'instant hypothétique, car les obligations des opérateurs de navettes autonomes ne sont pas encore fixées de manière complète. Le seul texte existant aujourd'hui porte sur les expérimentations⁴² et renvoie à un décret pris en Conseil d'Etat pour déterminer les conditions d'autorisation des expérimentations de ce mode de transport. Ce décret n'a pas encore été publié à ce jour, mais la FNAUT avait été destinataire d'une demande d'avis sur le projet de texte. Il prévoyait qu'une personne physique doit toujours être présente dans la navette et à même de reprendre le contrôle du véhicule à tout moment :

« Article 11 [Conditions relatives au conducteur]

I. - Une personne physique, titulaire du permis de conduire valide requis, peut à tout instant prendre le contrôle du véhicule circulant sous couvert d'un certificat provisoire d'immatriculation.

Cette personne assure alors, en qualité de conducteur, la conduite du véhicule dans le respect des prescriptions du code de la route.

II. - Le conducteur est vigilant en permanence afin de pouvoir reprendre à tout moment le contrôle du véhicule, notamment en cas d'urgence, ou lorsque le véhicule sort des conditions d'utilisation préalablement définies pour l'expérimentation.

(...)

IV. - Le conducteur du véhicule doit avoir reçu une formation préalable adéquate aux fonctions de délégation de conduite mises en œuvre pendant l'expérimentation. »

La réglementation en vigueur prescrit, à l'article L. 412-6 I du code de la route que : *« Tout véhicule en mouvement ou tout ensemble de véhicules en mouvement doit avoir un conducteur. Celui-ci doit, à tout moment, adopter un comportement prudent et respectueux envers les autres usagers des voies ouvertes à la circulation (...) ».*

⁴¹ Romain Gola, « L'adaptabilité de la règle de droit face à l'émergence des véhicules connectés et autonomes » Revue Lamy Droit de l'Immatériel, 01/01/2017, N° 133.

⁴² Ordonnance n° 2016-1057 du 3 août 2016 relative à l'expérimentation de véhicules à délégation de conduite sur les voies publiques et ses décrets d'application et arrêtés.

Si cette obligation est transposée dans le futur à tous les opérateurs de navettes autonomes (et non pas aux seules expérimentations), alors **la responsabilité pénale d'un opérateur pourrait être engagée s'il n'a pas respecté son obligation légale d'intervenir en cas de défaillance du système de pilotage.**

L'opérateur pourrait être retenu comme auteur indirect de l'infraction qui s'en suit⁴³, et ainsi une faute qualifiée pourrait engager sa responsabilité. Peu de cas de force majeure sont retenus par la jurisprudence pour exonérer les conducteurs de véhicules automobiles⁴⁴.

Cependant, si l'absence de faute pénale était retenue, cela n'empêche pas les victimes de rechercher la responsabilité civile de l'opérateur comme vu plus haut.

Par ailleurs, en dehors des cas où la responsabilité pénale de l'opérateur ne pourrait être engagée, parce qu'il n'a pas été mis en situation de pouvoir réagir mais qu'un accident est quand même survenu, **la responsabilité pénale du fabricant du véhicule ou du logiciel pourrait évidemment être engagée sur la base d'un défaut de conception.**

Il reste qu'en matière de véhicule autonome, la réglementation n'est pas aboutie. Afin d'aider à établir la part de responsabilité de toutes les personnes et voitures impliquées, le ministère allemand des Transports a préconisé de s'inspirer de la législation des aéronefs en prévoyant l'installation de « boîtes noires enregistrées » à l'intérieur des véhicules⁴⁵.

Il est regrettable que l'ordonnance n° 2016-1057 du 3 août 2016 relative à l'expérimentation de véhicules à délégation de conduite sur les voies publiques n'aborde pas la question de la responsabilité.

⁴³ Romain Gola, « L'adaptabilité de la règle de droit face à l'émergence des véhicules connectés et autonomes » Revue Lamy Droit de l'Immatériel, 01/01/2017, N° 133.

⁴⁴ Murielle Bénéjat-Guerlin, Véhicule autonome et responsabilité pénale, Recueil Dalloz, D. 2016. 1146, 2 juin 2016.

⁴⁵ Romain Gola, « L'adaptabilité de la règle de droit face à l'émergence des véhicules connectés et autonomes » Revue Lamy Droit de l'Immatériel, 01/01/2017, N° 133.

Dans ce contexte, la FNAUT a été sollicitée en mars 2017, par le ministère des transports pour exprimer son avis sur un projet de décret et un projet d'arrêté relatifs à l'expérimentation de véhicules à Délégation Permanente ou Temporaire de Conduite (DPTC) sur les voies publiques. Cette expérimentation concerne les véhicules autonomes et les navettes autonomes.

La FNAUT avait notamment relevé les points suivants :

- Il est prévu un « registre des personnes transportées » qui nous semble peu adapté aux véhicules affectés à un service de transport, en termes de gestion des flux de voyageurs notamment.
- La notion de périmètre géographique de l'expérimentation et le mode de publication de l'autorisation pourraient être précisés.
- Si l'article R. 322-3 du code de la route est modifié par la création d'un certificat WW DPTC, le projet de texte ne prévoit pas la modification de l'article R. 211-2-1 du code des assurances qui oblige à apposer sur le véhicule assuré le certificat d'assurance à l'exclusion des véhicules de PTAC supérieur à 3,5 tonnes et aux véhicules circulant avec un certificat d'immatriculation spécial W.
- Il nous semble important, du point de vue de la bonne information et donc de la confiance dans les VDPTC, que le souscripteur d'un contrat d'assurance pour un véhicule circulant avec un certificat WW DPTC ait l'obligation d'apposer le certificat d'assurance sur ledit véhicule.
- Des précisions pourraient être apportées sur les compétences de la personne participant à l'expérimentation et son degré de participation.
- En ce qui concerne les véhicules affectés à un service de transport, le recueil de « l'accord à cette participation par les personnes transportées », nous paraît peu aisé à mettre en œuvre.
- Indépendamment de cette question de fond, l'information sur la participation à l'expérimentation et le recueil de l'accord devraient être exprimés en tant qu'action du titulaire du certificat qui « informe et recueille » et non à la forme passive « sont informés ».
- La notion d'« accompagnant autorisé » ayant la capacité d'accompagner des mineurs dans le cas de VDPTC assurant un service de transport de personnes devrait être éclaircie.
- Le décret et l'arrêté doivent absolument être complétés par la preuve de la garantie que les véhicules autonomes sont bien couverts par une assurance obligatoire de dommages spécifique (L. 211-1 du code des assurances) portant notamment sur le fonctionnement en mode délégué.
- Une version synthétique du bilan de l'expérimentation pourrait être communiquée au public.

3. LE TRAITEMENT DES LITIGES

La médiation constitue un mode amiable et alternatif de règlement des conflits décrit par la commission de la médiation de la consommation⁴⁶ comme étant « *un processus structuré dans lequel le médiateur a pour mission de faciliter la résolution d'un différend entre deux parties dont l'une est un professionnel et l'autre un consommateur, personne physique intervenant en dehors de son activité professionnelle. La médiation est menée par le médiateur avec impartialité, compétence et efficacité* ».

Tout médiateur, qu'il soit sectoriel ou d'entreprise, doit répondre aux conditions suivantes : il doit accomplir ses missions avec diligence et compétence, en toute indépendance et impartialité, dans le cadre d'une procédure transparente, efficace et équitable (article L. 613-1 du code de la consommation). **Le médiateur doit être référencé par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation en tant que médiateur de la consommation**⁴⁷.

La généralisation des modes alternatifs de résolution des conflits dans le domaine de la consommation est intervenue en France à la suite de la transposition de la directive du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation dite « RELC » par le biais de l'ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015, suivie de deux décrets d'application n° 2015-1382 du 30 octobre 2015 et n° 2015-1607 du 7 décembre 2015.

En effet, il résulte de cette transposition que, dorénavant, l'ensemble des entreprises de transports ou de voyages doit adhérer à un médiateur d'entreprise ou de secteur et proposer au consommateur le recours à un médiateur de la consommation.

Pour le consommateur, le recours à la médiation est gratuit et le résultat de la médiation reste confidentiel. Le fait de demander à un médiateur d'examiner un litige n'empêche pas le consommateur d'avoir recours à la justice s'il n'est pas satisfait de la solution proposée, ou s'il souhaite mettre fin à la médiation.

L'article L. 611-1 du code de la consommation prévoit l'information due au consommateur sur la possibilité d'une médiation :

« Avant que le consommateur ne soit lié par un contrat de vente de biens ou de fourniture de services, le professionnel communique au consommateur, de manière lisible et compréhensible, les informations suivantes :

1° Les caractéristiques essentielles du bien ou du service, compte tenu du support de communication utilisé et du bien ou service concerné ;

(...)

6° La possibilité de recourir à un médiateur de la consommation dans les conditions prévues au titre Ier du livre VI.

(...) ».

⁴⁶ Commission créée par l'article L. 615-1 du code de la consommation.

⁴⁷ Liste des médiateurs de la consommation : <http://www.economie.gouv.fr/mediation-conso/saisir-mediateur>.

Le nom et les coordonnées du ou des médiateurs compétents dont il relève, ainsi que toute autre information permettant au consommateur de saisir le médiateur désigné, devront être communiqués par le professionnel aux consommateurs⁴⁸.

En toute hypothèse, cette information devra figurer sur le site internet du professionnel, dans ses conditions générales de vente, sur ses contrats et dans le processus de réclamation (articles L. 616-1 et R. 616-1 du code de la consommation).

En cas de non-respect de cette obligation par le professionnel la sanction prévue est une amende administrative d'un montant de 3 000 euros (15 000 euros pour les personnes morales), **par manquement**, prononcée par l'autorité administrative chargée de la concurrence et de la consommation : la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (article L. 641-1 du code de la consommation). L'absence de ces mentions pourraient être constitutives d'une clause abusive, sur la base de l'article R. 212-2 10° du code de la consommation⁴⁹.

Tous les professionnels de la consommation sont concernés par cette obligation.

Chaque entreprise qui commercialise des produits ou des prestations de service à destination des consommateurs, qui dispose de magasins accueillant les consommateurs ou qui met à disposition des consommateurs des sites internet est concernée par cette réglementation. La Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes précise sur son site internet les types de litiges qui ne sont pas concernés par la médiation⁵⁰.

En matière de transports, les grandes entreprises du secteur de la mobilité traditionnelle se sont conformées à cette nouvelle obligation. Ainsi, ont été mis en place de longue date le médiateur du groupe RATP, le médiateur de SNCF Mobilités. Plus récemment, le secteur du tourisme et du voyage a instauré le médiateur du tourisme et voyage.

Cette obligation d'information sur la médiation peut aussi présenter des atouts pour le professionnel : il ressort du rapport du médiateur de la RATP de 2014 que *« l'obligation d'information, si elle est contraignante, peut néanmoins être mise à profit par le professionnel. Une meilleure information du consommateur quant aux conditions de recours à la médiation peut en effet s'avérer bénéfique. C'est ce que relèvent les médiateurs de la consommation déjà en fonction : une bonne connaissance de la procédure par le consommateur permet de diminuer le nombre de saisines irrecevables, et par-là même de réduire les coûts de traitement afférents⁵¹ »*.

Quant aux entreprises du secteur de la mobilité numérique qui intéresse notre étude, il s'agit d'examiner si les plateformes de VTC, de taxis, de covoiturage et d'autopartage se sont mises en conformité avec ces nouvelles obligations légales sur la base de l'analyse de certaines d'entre elles.

⁴⁸ Articles L. 616-1 et R. 616-1 du code de la consommation.

⁴⁹ 10° Supprimer ou entraver l'exercice d'actions en justice ou des voies de recours par le consommateur, notamment en obligeant le consommateur à saisir exclusivement une juridiction d'arbitrage non couverte par des dispositions légales ou à passer exclusivement par un mode alternatif de règlement des litiges.

⁵⁰ <http://www.economie.gouv.fr/dgcrf/Publications/Vie-pratique/Fiches-pratiques/mediation>

⁵¹ Rapport du médiateur de la RATP, 2014, http://www.ratp.fr/fr/ratp/vch_124175/mediateur

Pour l'ensemble des plateformes de la mobilité numérique, la médiation de la consommation doit porter sur leur activité de mise en relation, que ce soit entre des professionnels et des consommateurs ou entre des consommateurs.

En ce qui concerne les VTC et taxis, l'article L. 3142-3⁵² prévoit que ce sont bien elles qui sont directement responsables de plein droit de la bonne exécution des obligations résultant du contrat de transport et non les entreprises qui possèdent les véhicules. La médiation de la consommation qu'elles doivent mettre en place doit donc porter également sur l'exécution de la prestation de transport.

C'est bien sur les plateformes que pèse le devoir d'informer de la médiation et de mettre en place la médiation.

⁵² Issu de la loi n° 2016-1920 du 29 décembre 2016.

3.1 Médiation de la consommation/VTC	Allocab	Uber	Snap Car	Le Cab	Chauffeur Privé	Marcel Chauffeur
	Point 16.3 CGU	Point 6 CGU	Point 11 CGU	Point 9 CGV	Point 16 CGV	Points 9.5 et 9.6 CGU
<p>Information sur la médiation</p> <p>Article L. 111-1 du code de la consommation</p>	<p>« Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant « le processus de médiation des litiges de la consommation », le Client a le droit de recourir gratuitement au service de médiation proposé par ALLOCAB. »</p>	<p>« Tout litige, conflit, demande ou controverse découlant ou, d'une manière générale, lié ou se rapportant aux Services ou aux présentes Conditions, y compris au regard de sa validité, son interprétation ou son application (tous étant désignés « Litige ») sera, tout d'abord, obligatoirement soumis à la procédure de règlement amiable des différends prévue par le Règlement de médiation de la Chambre de commerce internationale (le «Règlement de médiation de la CCI»).</p>	<p>« Le Client et la Société doivent tenter à l'amiable de résoudre tout litige découlant de ou se rapportant aux Conditions Générales de Vente. Tout litige découlant de ou se rapportant aux Conditions Générales de Vente qui n'a pas été résolu dans les [trente (30)] jours ouvrables suivant la réclamation initiale faite par le Client et / ou de la Société est soumise, sous réserve des lois applicables, de préférence à la compétence du Tribunal de Commerce de Nanterre. ».</p>	<p>« Les présentes Conditions générales sont soumises aux lois et règlements français. En cas de difficulté sur l'interprétation ou l'exécution des présentes Conditions générales, de difficulté dans l'exécution et la réalisation de l'une des prestations commandées en ligne, tout consommateur personne physique est libre de saisir le Tribunal de son choix. »</p>	<p>« Les présentes Conditions Générales sont soumises au droit français. Les litiges entre commerçants seront soumis exclusivement au Tribunal de Commerce de Paris. »</p>	<p>« Les présentes CGU sont soumises pour leur interprétation, leur validité, leur application et leur exécution au droit français. En cas de rédaction des présentes conditions générales en plusieurs langues ou de traduction, seule la version française fera foi. Tout litige concernant la validité, l'interprétation ou l'exécution des présentes CGU sera soumis à la compétence exclusive des juridictions du ressort de la Cour d'appel de Paris. »</p>
<p>Adhésion à un médiateur ou proposition concrète d'un médiateur de la médiation</p> <p>Article L. 612-1 du code la consommation</p>	<p>« Le médiateur droit de la consommation ainsi proposé est MEDICYS ».</p>	<p>Désignation d'une procédure de médiation (celle de la chambre de commerce internationale) sans plus de précision sur le médiateur compétent.</p>				

Médiation de la consommation/VTC	Allocab	Uber	Snap Car	Le Cab	Chauffeur Privé	Marcel Chauffeur
	Point 16.3 CGU	Point 6 CGU	Point 11 CGU	Point 9 CGV	Point 16 CGV	Points 9.5 et 9.6 CGU
Transmission des coordonnées du médiateur Article R. 111-1 du code de la consommation	<i>« Ce dispositif de médiation peut être joint par : voie électronique : www.medicys.fr; (il faut alors se créer un compte et envoyer une demande de médiation) ou courrier : MEDICYS- Centre de médiation et règlement amiable des huissiers de justice- 73, Boulevard de Clichy, 75009 – Paris.»</i>					
Communication des informations sur la médiation avant la conclusion du contrat Article L. 111-1 du code de la consommation	Renvoi aux CGU au moment de la création du compte personnel. Mais le mail de confirmation d'inscription, ainsi que le SMS de confirmation, ne font pas état de cette possibilité de médiation. Peut-être l'information est-elle transmise au moment de la commande même du véhicule ?	Le mail de confirmation reçu lors de l'inscription ne souligne pas l'existence de cette procédure spécifique de médiation (voir ci-dessous).		Au moment de l'inscription, un simple renvoi aux CGV est effectué, et dans les mails finalisant l'inscription et confirmant l'inscription la médiation n'est toujours pas évoquée (voir ci-dessous).		

Médiation de la consommation/VTC	Allocab	Uber	Snap Car	Le Cab	Chauffeur Privé	Marcel Chauffeur
	Point 16.3 CGU	Point 6 CGU	Point 11 CGU	Point 9 CGV	Point 16 CGV	Points 9.5 et 9.6 CGU
Reconnaissance du médiateur par la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation Article L. 613-1 du code de la consommation	La convention passée avec Medicys ne figure pas sur la liste des conventions de médiation conformes aux critères de référencement de la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (pas même pour les huissiers de justice...).	Ne figure pas sur la liste des conventions de médiation de la consommation.				

A ce jour, aucun service de VTC étudié ne dispose d'une médiation de la consommation conforme aux exigences du code de la consommation.

La Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation n'a référencé aucun médiateur pour ce secteur⁵³.

⁵³ <https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso/saisir-mediateur#secteur%206>

3.2 Médiation de la consommation/taxis	Taxis Bleus Point 10 CGV	G7 Booking Point 14 CGV
Information sur la médiation Article L. 111-1 du code de la consommation	« A défaut d'accord amiable, il est fait expressément attribution de juridiction auprès du Tribunal de commerce de BOBIGNY, nonobstant pluralités de défendeurs ou appel en garantie, à l'exception des cas où le client a la qualité de consommateur lui permettant d'engager le cas échéant une procédure devant la juridiction de son choix ».	« Si l'UTILISATEUR est un consommateur, il pourra engager une procédure devant la juridiction de son choix ou recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès de la commission de la médiation de la consommation (art L 534-7 du code de la consommation) ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation. ».
Adhésion à un médiateur ou proposition concrète d'un médiateur de la médiation Article L. 612-1 du code de la consommation		
Transmission des coordonnées du médiateur Article R. 111-1 du code de la consommation		
Communication des informations sur la médiation avant la conclusion du contrat Article L. 111-1 du code de la consommation		
Reconnaissance du médiateur par la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation Article L. 613-1 du code de la consommation		

A ce jour, aucun service de taxi étudié ne dispose d'une médiation de la consommation conforme aux exigences du code de la consommation.

La Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation n'a référencé aucun médiateur pour ce secteur⁵⁴.

⁵⁴ <https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso/saisir-mediateur#secteur%206>

3.3 Médiation de la consommation/covoiturage et autopartage	Blablacar <i>Covoiturage</i> Point 15 des conditions générales	iDVROOM <i>Covoiturage</i> Point 16 des CGV	Covoiturage-libre <i>Covoiturage</i>	Autolib <i>Voiture libre-service</i> Point 15 des CGU	Bluely <i>Voiture libre-service</i> Point 15 CGAU	Drivy <i>Location entre particuliers</i> Point 20 CGU	Oucar <i>Location entre particuliers</i> Articles 30 et 31 des CGU
Information sur la médiation Article L. 111-1 du code la consommation	« Vous pouvez également présenter, le cas échéant, vos réclamations relatives à notre Plateforme ou à nos Services, sur la plateforme de résolution des litiges mise en ligne par la Commission Européenne accessible ici. La Commission Européenne se chargera de transmettre votre réclamation aux médiateurs nationaux compétents. »	« Toute contestation relative à l'interprétation et/ou à l'exécution des Conditions Générales pourra en cas de différend non résolu après une demande préalable faite auprès du Service Client, être soumise à une procédure de médiation : en contactant le Médiateur SNCF MOBILITÉS par courrier à l'adresse suivante : TSA 37701 – 59973 Tourcoing Cedex ou par internet sur le site www.sncf.com/mediateur-mobilites. et/ou en accédant à la plateforme européenne de résolution des litiges en ligne à l'adresse suivante : http://ec.europa.eu/odr . »	« Le Site et les CGU sont régis par le droit français, quel que soit le lieu d'utilisation. En cas de contestation, les parties sont tenues de rechercher une solution amiable avant de saisir les tribunaux français compétents. »	« Le Contrat Autolib' est régi par le droit français. Tous différends découlant du Contrat Autolib' ou en relation avec celui-ci seront soumis à la compétence exclusive des tribunaux français. »	« Le Contrat Bluely est régi par le droit français. Tous différends découlant du Contrat Bluely ou en relation avec celui-ci seront soumis à la compétence exclusive des tribunaux français. »	« Tout Utilisateur qui est un consommateur au sens du Code de la consommation peut recourir au service de médiation pour les litiges de consommation liés à l'utilisation de Drivy. »	« Les présentes conditions générales sont régies par la loi française. Il en est ainsi pour les règles de fond et les règles de forme et ce, nonobstant les lieux d'exécution des obligations substantielles ou accessoires. » « En cas de litige entre OuciCar et un utilisateur ayant contracté en qualité de consommateur, la juridiction compétente sera déterminée au regard des dispositions de droit commun régissant les relations entre un consommateur d'une part et un professionnel d'autre part. »

Médiation de la consommation/covoiturage et autopartage	Blablacar <i>Covoiturage</i> Point 15 des conditions générales.	iDVROOM <i>Covoiturage</i> Point 16 des CGV.	Covoiturage-libre <i>Covoiturage</i>	Autolib <i>Voiture libre-service</i> Point 15 des CGU	Bluely <i>Voiture libre-service</i> Point 15 CGAU	Drivy <i>Location entre particuliers</i> Point 20 CGU	Ouicar <i>Location entre particuliers</i> Articles 30 et 31 des CGU
Adhésion à un médiateur ou proposition concrète d'un médiateur de la médiation Article L. 612-1 du code de la consommation	Renvoi à la plateforme de médiation européenne mais absence de désignation concrète du médiateur de consommation compétent.	Désignation expresse du médiateur compétent : le médiateur de SNCF Mobilités.				Pas d'adhésion à un médiateur ni de proposition concrète d'un médiateur de la consommation.	
Transmission des coordonnées du médiateur Article R. 111-1 du code de la consommation	Aucune coordonnée n'est fournie, simple renvoi à la plateforme de médiation.	Transmission des coordonnées du médiateur de SNCF Mobilités.					
Communication des informations sur la médiation avant la conclusion du contrat Article L. 111-1 du code de la consommation	Renvoi au moment de l'inscription aux conditions générales de vente.	Renvoi au moment de l'inscription aux conditions générales d'utilisation du site.		Renvoi au moment de l'abonnement aux conditions générales d'utilisation du service.		Renvoi au moment de l'inscription aux conditions générales d'utilisation.	Renvoi au moment de l'inscription aux conditions générales.

Médiation de la consommation/covoiturage et autopartage	Blablacar <i>Covoiturage</i> Point 15 des conditions générales	iDVROOM <i>Covoiturage</i> Point 16 des CGV	Covoiturage-libre <i>Covoiturage</i>	Autolib <i>Voiture libre-service</i> Point 15 des CGU	Bluely <i>Voiture libre-service</i> Point 15 CGAU	Drivy <i>Location entre particuliers</i> Point 20 CGU	Ouicar <i>Location entre particuliers</i> Articles 30 et 31 des CGU
Reconnaissance du médiateur par la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation Article L. 613-1 du code de la consommation		Le médiateur de SNCF Mobilités est reconnu par la commission de la médiation.					

A ce jour, en dehors d'iDVROOM qui relève du médiateur de SNCF Mobilités, aucun service de covoiturage, de voiture libre-service ou de location entre particuliers étudié, ne dispose d'une médiation de la consommation conforme aux exigences du code de la consommation.

La Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation n'a référencé aucun médiateur pour ce secteur⁵⁵ ; à noter qu'il manque l'information sur la compétence du médiateur de SNCF Mobilités pour iDVROOM.

⁵⁵ <https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso/saisir-mediateur#secteur%207>

L'instauration de la médiation à tous les secteurs de la consommation n'est pas encore aboutie. En matière de transports, si le droit s'adapte à l'ère de la mobilité numérique, en retour les professionnels de cette nouvelle mobilité dérogent au droit de la consommation : la médiation de la consommation demeure, pour la très grande majorité d'entre eux, étrangère. Pour un marché en plein essor comme l'est celui des VTC, cette absence de mise en conformité à la législation est regrettable. Le géant Uber, qui représente une part importante du marché du VTC en France, ne s'aligne pas sur la législation française alors même qu'il tire profit de l'hexagone en en faisant son troisième marché mondial.

Un clivage se crée quant à la mise en place de la médiation en consommation entre les entreprises du secteur traditionnel de la mobilité et les entreprises du secteur numérique.

Ces différences de réception de l'obligation de proposition d'un médiateur et d'information sur la médiation se retrouvent également entre les entreprises qui sont de grande taille et celles qui ne le sont pas. Pour ces dernières, il semble plus difficile de respecter l'obligation d'information due au consommateur.

La DGCCRF a précisé que des réflexions sectorielles étaient en cours en vue de la constitution d'autres médiations de la consommation adaptées, notamment en matière de vente à distance.

☛ **La FNAUT demande la mise en place rapide de dispositifs de médiation d'entreprises et/ou de secteur (les deux systèmes peuvent cohabiter au sein d'un même secteur) conformes aux dispositions du code de la consommation pour les taxis et les VTC, qu'ils soient indépendants ou liés à une centrale de réservation ainsi que pour les plateformes de covoiturage. Cette mise en place est d'autant plus importante pour les activités B to C, taxis et VTC, dont la responsabilité porte non seulement sur la mise en relation mais sur l'exécution du service de transport lui-même.**

En conclusion, le tableau de synthèse de la page 56 résume le cadre juridique applicable en ce qui concerne les obligations des opérateurs de la mobilité numérique à l'égard de :

- l'information sur les prix,
- la responsabilité lors de la mise en relation : présentation des offres, gestion des difficultés après la mise en relation,
- l'exécution du service de transport,
- la médiation,
- la responsabilité civile en cas d'accident sur la base de la loi Badinter de 1985.

Parmi les formes de mobilité numérique étudiées, le covoiturage est la seule activité B to C où la responsabilité du professionnel se limite à la mise en relation et ne porte pas sur l'exécution du service de transport. La seule responsabilité entre l'offreur de trajet et le passager est la responsabilité civile générale et la responsabilité civile contractuelle.

Le décret n° 2017-1434 du 29 septembre 2017 relatif aux obligations d'information des opérateurs de plateformes numériques rappelle que la plateforme doit, dans le cas du covoiturage entre particuliers, rappeler au regard de chaque offre, les dispositions du code civil relatives au droit des obligations et de la responsabilité civile applicables à la relation contractuelle, par l'affichage d'un lien hypertexte.

La portée concrète de cette responsabilité de l'offreur de trajet en covoiturage est assez faible : les difficultés pour la mise en relation relèvent de la responsabilité de la plateforme, les accidents relèvent de la loi Badinter de 1985. On peut penser que le cas où un offreur de trajet choisirait un itinéraire totalement fantaisiste rallongeant le parcours serait susceptible d'engager sa responsabilité civile.

TABLEAU DE SYNTHESE DES RESPONSABILITES DES OPERATEURS DE LA MOBILITE NUMERIQUE

	TAXIS		VTC		Covoiturage	Location entre particuliers	Voiture libre-service	Navette autonome
	Indépendants	Centrale de réservation	Indépendants	Centrale de réservation				
Information sur les prix	applicable BON	applicable MOYEN	applicable MOYEN	applicable MOYEN	applicable BON	applicable BON	applicable BON	applicable expérimentation gratuite
	droit de la consommation							
Responsabilité mise en relation : - présentation des offres - remédier aux difficultés après la réservation		applicable BON		applicable BON	applicable BON	applicable BON		
	droit de la consommation							
Responsabilité exécution service de transport	applicable (évaluation impossible) droit des transports et consommation	applicable BON droit des transports et consommation	applicable (évaluation impossible) droit des transports et consommation	applicable BON droit des transports et consommation	droit civil	location : droit civil	location : droit de la consommation	droit des transports
							exécution contrat de transport : sans objet	
Médiation	applicable MAUVAIS : PAS DE MEDiateur DESIGNE							applicable BON
Application loi Badinter	applicable							

	constitue une plateforme
	évaluation empirique de la pratique, sur la base de l'analyse d'exemples
exemple	droit applicable au secteur concerné

CONCLUSION

Dans l'étude annuelle 2017⁵⁶ : « puissance publique et plateformes numériques : accompagner l'ubérisation », le Conseil d'Etat considère qu'il ne faut pas créer un droit spécifique pour les activités numériques, ni un droit spécial pour l'ubérisation. Il faut affirmer un principe d'unicité du droit applicable à l'économie numérique : *« L'émergence de cette économie n'incite donc logiquement pas à créer un surplus de complexité juridique en ajoutant des règles à celles existantes, mais contraint au contraire à revoir l'ensemble de nos systèmes juridiques pour y amener plus de simplicité et de lisibilité »*.

La mobilité numérique ne doit pas être hors-sol et faire fi des textes de base sur la protection du consommateur : information sur le prix des services, interdiction des clauses abusives, mise en place et information sur les dispositifs obligatoires de médiation de la consommation. Toutefois, les textes relatifs à l'information du consommateur sur les prix doivent être modernisés pour mieux prendre en compte les spécificités de l'économie numérique.

Le contrôle social panoptique et numérique de la notation ne suffit pas, par lui-même, à réguler l'activité et à assurer le respect des dispositions protectrices des droits des consommateurs.

☛ **Cette demande d'application du droit protecteur du consommateur aux plateformes et aux Pouvoirs publics, sera le message que la FNAUT portera dans le cadre de la consultation sur la loyauté des plateformes qui vient d'être ouverte par le Conseil National du Numérique⁵⁷.**

D'un point de vue plus large, la révolution des mobilités numérique doit se faire dans l'équité concurrentielle : les nouvelles mobilités doivent être encadrées juridiquement, fiscalement et socialement. Toutes les entreprises de mobilité (y compris Google, Amazon, BlaBlaCar ...) doivent être soumises aux mêmes obligations en matière d'open data, de protection des données personnelles, de règles relatives à l'accessibilité, d'accès à la profession, de couverture sociale, de publicité des émissions par trajet et de règles fiscales.

⁵⁶ <http://www.conseil-etat.fr/Decisions-Avis-Publications/Etudes-Publications/Rapports-Etudes/Etude-annuelle-2017-Puissance-publique-et-plateformes-numeriques-accompagner-l-uberisation>

⁵⁷ <https://contribuez.cnumerique.fr/loyaute/fr>