

MOBILITÉ NUMÉRIQUE ET DROITS DES VOYAGEURS :

L'ANALYSE DE LA FNAUT

RESUME

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.

Elle a été élaborée par Agathe de la BRUYÈRE, Marc DEBRINCAT et Anne-Sophie TRCERA, du service juridique de la FNAUT.

1. LE CONTENU DES OFFRES DE MOBILITÉ NUMÉRIQUE

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

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), puisque 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. 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 adapté à la réalité de l'économie numérique.

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.

Pour certains services de VTC, comme c'est fréquemment le cas dans le secteur des transports, les prix évoluent en fonction de l'offre et de la demande, selon les principes du yield management.

La FNAUT estime qu'un encadrement de la pratique du yield management est nécessaire. Dans la perspective des travaux éventuels du Conseil National de la Consommation sur ce sujet, elle émet des propositions visant à cet encadrement.

Dans le cadre des nouvelles formes de mobilités, il existe généralement une plateforme permettant de mettre en relation le voyageur et le transporteur. **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. Cependant, 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 2016 dite loi Grandguillaume et codifiée à l'article L. 3142-3 du code des transports, en cas de défaut d'exécution du service de transport.

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. **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.

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 : notamment celles qui limitent la responsabilité de la plateforme ou l'exercice des actions en justice par le consommateur.

2. LA RESPONSABILITE EN CAS D'ACCIDENT

En cas d'accident lors d'un trajet en VTC, d'un déplacement en covoiturage, d'un parcours 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. Cette responsabilité civile est régie 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.

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 notion de véhicule terrestre à moteur est entendue de manière large. Cela permet d'intégrer notamment les navettes automatiques et les voitures autonomes, même si la réglementation de leur expérimentation n'est pas aboutie.

La loi du 5 juillet 1985 pose le principe de l'indemnisation intégrale des victimes d'accidents de la circulation. La victime doit se retourner contre le conducteur ou le gardien du véhicule impliqué dans l'accident. L'assureur est alors tenu de présenter à la victime une offre d'indemnisation dans un délai de huit mois à compter de l'accident¹. 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-ci.

¹ Article 12 de la loi de 1985.

X= application de la loi Badinter

	Taxi/ VTC	Covoiturage	Autopartage		Navettes autonomes
			VLS	Location entre particuliers	
Conducteur	<p>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.</p>				N/A
	<p>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.</p>	<p>Assurance de responsabilité civile du conducteur obligatoire.</p> <p>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.).</p>	<p>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).</p> <p>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 fréquence 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.).</p> <p>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.</p> <p>☛ 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.</p>		
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

3. LE TRAITEMENT DES LITIGES

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.**

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.

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. Cette médiation doit porter pour l'ensemble des plateformes sur les services de mise en relation. Pour les VTC et taxis, étant responsables de plein droit de la bonne exécution des obligations résultant du contrat de transport, la médiation doit aussi porter sur l'exécution de la prestation de transport.

A ce jour, **aucun service de VTC et 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 ces secteurs.

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.

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 de la mobilité numérique.

CONCLUSION

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, 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.

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 DESIGNÉ							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