

**LES RÈGLES APPLICABLES AUX CONTRATS DE TRANSPORT FERROVIAIRE  
DE VOYAGEURS : L'ANALYSE DE LA FNAUT**

*RÉSUMÉ*

A la suite de l'ouverture du marché des liaisons internationales, l'ouverture progressive du marché national du transport ferroviaire de voyageurs va favoriser l'émergence de nouveaux opérateurs ferroviaires. L'objet de l'étude est de dresser un état des lieux des textes juridiques applicables dans le domaine du transport ferroviaire de voyageurs selon les principales étapes du parcours client et selon la nature des entreprises ferroviaires concernées.

Cette étude a été élaborée par Marc DEBRINCAT, Asiyé ORUNCAK et Anne-Sophie TRCERA du service juridique de la FNAUT.

**1. INFORMATION HORAIRE**

Le code de la consommation impose des obligations de transparence aux plateformes, qui s'imposent à toutes les entreprises ferroviaires et les distributeurs. L'information délivrée doit être loyale, claire et transparente.

Le règlement délégué n° 2017/1926 sur la mise à disposition de services d'informations sur les déplacements multimodaux prévoit l'obligation de l'ouverture et la fourniture des données pour le réseau ferroviaire selon un calendrier jusqu'en 2021, en fonction du type de données. Concernant les données dynamiques, le projet de Loi d'Orientation des Mobilités prévoit une ouverture de ces données.

Pour la FNAUT, l'information horaire multimodale doit évidemment inclure les offres ferroviaires de toutes les entreprises ferroviaires.

En cas de situation perturbée prévisible, le code des transports prévoit des dispositions applicables dans les services publics de transport terrestre, notamment en ce qui concerne le plan de transport adapté et le plan d'information des voyageurs.

Le décret n° 2016-327 prévoit une mise à disposition des voyageurs de toutes les données utiles sur les horaires des trains, de manière précise et accessible, mais il n'est applicable, en l'état de sa rédaction, qu'à SNCF Mobilités. En revanche, l'arrêté du 10 avril 2017 sur l'information du consommateur sur les prix des prestations de certains services de transport public collectif de personnes, qui prévoit une obligation de publication des horaires théoriques des services librement organisés sous la forme d'un document unique, est applicable à toutes les entreprises ferroviaires. Il n'est actuellement pas appliqué, malgré la possibilité de sanction prévue par le code de la consommation.

**2. INFORMATION TARIFAIRE**

L'information sur les tarifs applicables est encadrée par le code de la consommation, qui prévoit l'information précontractuelle de cet élément essentiel du contrat : toutes les entreprises ferroviaires et les distributeurs sont concernés. Le code de la consommation encadre également toute l'information qui doit être délivrée par le professionnel en amont du contrat et lors de sa conclusion ; détermine les pratiques commerciales considérées comme trompeuses et les

clauses qualifiées d'abusives ; pose des interdictions telles que celle de l'interdiction de la vente forcée et l'interdiction des numéros payants pour le service après-vente ou l'interdiction des cases précochées. Toutes ces pratiques pourraient potentiellement se produire dans le domaine du transport ferroviaire.

Cependant, une partie du code de la consommation n'est pas applicable aux services de transport de passagers dans le chapitre « contrats conclus à distance et hors établissement » et retire ainsi des obligations aux entreprises ferroviaires et distributeurs, telles que celle de fournir un exemplaire daté du contrat ou encore de permettre un délai de rétractation aux consommateurs.

Par ailleurs, l'arrêté du 3 décembre 1987 relatif à l'information des consommateurs sur les prix prévoit l'affichage des prix des prestations de services pour tous les professionnels, ainsi que sa communication à distance. Cependant, la FNAUT estime que ce texte n'est pas adapté à l'information du consommateur sur les prix des services qui pratiquent le yield management. Une amélioration de l'information sur les prix des services yieldés est nécessaire.

Le droit des transports s'intéresse également à la question de l'information tarifaire : le décret n° 2016-327 prévoit la mise à disposition des voyageurs des informations utiles sur les tarifs, les conditions générales d'exploitation des services, de manière précise et accessible, dans un délai adapté. Ce décret prévoit également la publication du tarif le moins élevé et le tarif le plus élevé des billets de seconde classe pour chaque relation, d'une manière facilement accessible. Ce texte n'est applicable qu'à SNCF Mobilités : l'exigence sur l'information tarifaire devrait pourtant être applicable à toutes les entreprises ferroviaires. Par ailleurs, le tarif le plus élevé peut être trouvé dans les Tarifs Voyageurs de SNCF Mobilités, mais le tarif le moins élevé n'est pas communiqué.

### **3. TARIFS**

Le code des transports prévoit la liberté tarifaire des régions pour fixer les tarifs des TER, ainsi que le fait que les tarifs sociaux nationaux s'appliquent au TER. L'article L. 2151-4 du code des transports dispose que les tarifs sociaux peuvent être institués pour certaines catégories d'usagers, compensés par les régions pour les TER (par l'État pour les services nationaux). Le décret d'application n'est pas encore intervenu, et l'article du code des transports n'est applicable qu'à SNCF Mobilités. Les fondements juridiques actuels des tarifs sociaux sont anciens, de faible valeur juridique et devraient être étendus à toutes les entreprises ferroviaires.

Le système tarifaire des services nationaux de SNCF Mobilités est prévu par le décret précité n° 2016-327 : tarif de base général (seconde classe), tarification de marché encadrée, et tarifs sociaux. Il existe un processus d'homologation de ces tarifs par l'État. La FNAUT considère que les tarifs des différentes entreprises ferroviaires doivent être interopérables entre eux et permettre la délivrance d'un billet unique.

### **4. DISTRIBUTION**

Les professionnels ont différentes obligations concernant la distribution des contrats de transports.

Pour les contrats de prestation de service conclus pour une durée déterminée avec une clause de reconduction tacite, les professionnels doivent informer leurs clients de la possibilité de ne pas reconduire le contrat, dans un délai compris entre trois et un mois avant le terme de la période permettant la fin du contrat.

L'arrêté du 15 juillet 2010 dispose que les professionnels doivent remettre une note aux consommateurs, comportant une série de mentions obligatoires : délivrée à la demande en dessous de 25 euros, obligatoire quand le prix est égal ou supérieur à cette somme. Cette obligation pose question pour les achats avec paiement sans contact de type Near Field Communication (NFC). Cette preuve d'achat nous semble essentielle pour vérifier le nombre et type de titres de transport achetés, mais aussi pour que le voyageur puisse s'assurer qu'il n'est pas en situation de fraude.

Il existe une série de dispositions concernant la distribution des billets de train dans le règlement n° 1371/2007, mais elles sont peu contraignantes pour les entreprises ferroviaires. Le décret n° 2016-237 impose à SNCF Mobilités de délivrer un titre de transport unique aux usagers qui utilisent plusieurs services qu'il exploite, ou leur permet l'achat simultané des titres nécessaires au trajet (avec une réserve de dispositions spécifiques pour la région Ile-de-France). Les systèmes de billettiques et de distributions des différentes entreprises ferroviaires doivent être interopérables entre eux et permettre un billet unique.

La France ayant opté pour une dérogation permanente aux dispositions du règlement européen sur les droits des voyageurs ferroviaires pour les trajets en TER, l'obligation d'un titre de transport unique a une portée limitée, car aucune indemnisation forfaitaire en cas de retard n'est obligatoire.

## **5. QUALITE DE SERVICE**

La qualité de service délivrée par les entreprises ferroviaires est encadrée par le code de la consommation, le règlement n° 1371/2007 et le décret n° 2006-327 relatif à l'organisation du transport ferroviaire de voyageurs.

Le code de la consommation prévoit que les services doivent répondre aux prescriptions en vigueur relatives à la sécurité et à la santé des personnes, à la loyauté des transactions commerciales et à la protection des consommateurs.

Le règlement n° 1371/2007 prévoit de manière peu contraignante pour le professionnel le transport de bicyclettes à bord des trains. Ce même texte prévoit le traitement des réclamations des voyageurs, notamment avec l'obligation de réponse sous un mois par le professionnel et la publication d'un baromètre des plaintes reçues, dans un rapport sur la qualité de service que les entreprises ferroviaires doivent publier tous les ans. Ces dispositions sont peu appliquées par les transporteurs actuellement, et correspondent à des obligations peu contraignantes, car elles ne comportent pas d'objectifs chiffrés.

En cas de situation perturbée, le décret n° 2016-327 prévoit que les usagers directement touchés doivent être informés dans les meilleurs délais et conseillés sur les possibilités de poursuite de leur voyage. Ce texte est peu contraignant, aucun objectif chiffré n'est prévu. Une indication sur la quantité de gaz à effet de serre émise par la prestation de transport doit être fournie.

Par ailleurs, le règlement n° 1371/2007, qui n'est pas applicable aux TER, prévoit des dispositions d'assistance des voyageurs en cas de suppression ou retard de train qui sont assez limitées du fait de leur rédaction en des termes peu encadrants.

En cas de pluralité d'entreprises ferroviaires, leurs dispositifs d'information en cas de situation perturbée doivent être interopérables entre eux afin de garantir une information du voyageur de bout en bout.

## **6. DROITS DES VOYAGEURS**

Toutes les entreprises ferroviaires et les distributeurs sont concernés par le règlement 2016/679 relatif à la protection des données personnelles des personnes physiques (RGPD). Le consommateur dispose de différents droits : droit à l'information, droit d'accès, droit à la rectification, droit d'opposition, mais aussi droit à la portabilité des données, à la sécurité, etc. Le traitement de données sensibles telles que celles liées aux infractions pénales s'effectue sous le contrôle de l'autorité publique : toutes les entreprises ferroviaires sont susceptibles d'être concernées dans le cadre des infractions à la police des chemins de fer.

Le code de la consommation prévoit l'obligation pour les professionnels de mettre en place un système de médiation, afin que les consommateurs puissent y avoir recours en cas de litige. Ce système de résolution de litige est encadré par différentes règles visant à garantir l'impartialité et l'indépendance du médiateur, l'effectivité de la médiation et sa gratuité pour le consommateur.

Le règlement n°1371/2007 est une source de droits pour les voyageurs ferroviaires (à l'exclusion des TER), en cas de suppression de train, de retard de plus de soixante minutes (droit à indemnisation forfaitaire, assistance, droit à information, droit au remboursement) ou de litiges relatifs aux bagages. La jurisprudence et le droit français complètent ce texte concernant l'obligation de sécurité du transporteur (arrêt de la Cour d'appel de Douai, 22/06/2017), l'impossibilité de s'exonérer de l'obligation d'indemnisation en cas de retard (arrêt de la CJUE, 29/09/2013 affaire C-509/11, ÖBB), la limitation de la responsabilité contractuelle du transporteur en cas de retard aux dommages-intérêts prévus par le contrat, et donc par le règlement n°1371/2007 (arrêt de la Cour de cassation, 28/04/2011, n° 10-15056).

## **7. GOUVERNANCE**

La gouvernance des entreprises ferroviaires est prévue par des textes propres au droit des transports. L'article L. 2141-6 du code des transports dispose ainsi que le Conseil d'Administration de SNCF Mobilités comprend au moins un membre désigné par l'État choisi parmi les représentants des consommateurs ou des usagers.

L'article L. 2121-9-1 prévoit que des comités de suivi des dessertes doivent être institués auprès des autorités organisatrices de transport ferroviaire permettant l'association des représentants des usagers, des associations représentant les personnes handicapées ainsi que des élus des collectivités territoriales. Ils doivent être consultés sur la politique de desserte et l'articulation avec les dessertes du même mode en correspondance, les tarifs, l'information des voyageurs, l'intermodalité, la qualité de service, la performance énergétique et écologique et la définition des caractéristiques des matériels affectés à la réalisation des services. La gestion des grandes gares doit être suivie par un comité de concertation, mais le décret d'application permettant sa mise en œuvre n'est pas encore intervenu.

## **CONCLUSION**

L'objectif de cette étude est de disposer d'un recensement des textes juridiques européens et nationaux de protection des voyageurs applicables aux contrats de transport ferroviaire.

Elle permettra par la suite de construire une grille d'évaluation du respect des normes juridiques applicables par SNCF mobilités mais aussi les nouveaux opérateurs, et pourra permettre de déterminer des demandes de modifications de la réglementation européenne et nationale.