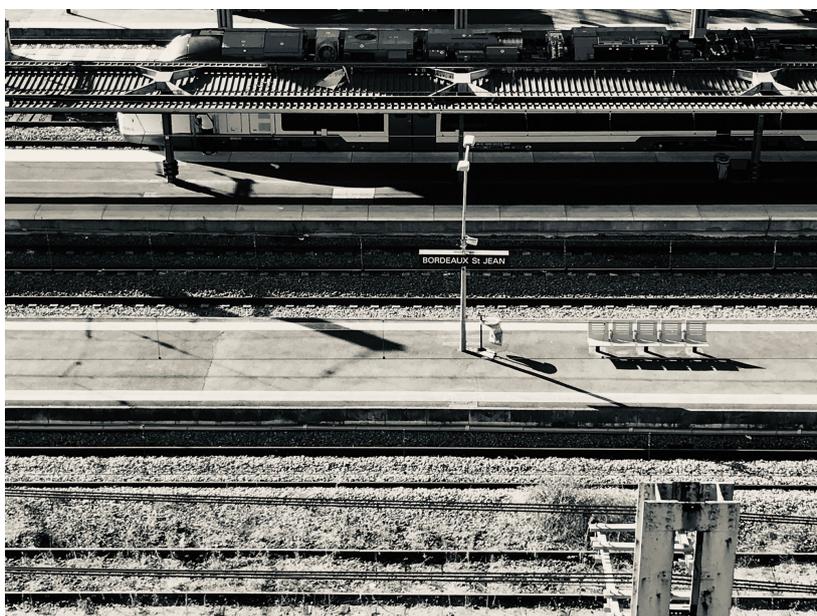


**LES RÈGLES APPLICABLES AUX CONTRATS DE TRANSPORT  
FERROVIAIRE DE VOYAGEURS :  
L'ANALYSE DE LA FNAUT**



Marc DEBRINCAT, Asiyé ORUNCAK et Anne-Sophie TRCERA,  
du service juridique de la FNAUT.

## SOMMAIRE

<b>SOMMAIRE</b> .....	<b>2</b>
<b>INTRODUCTION</b> .....	<b>3</b>
Présentation de la FNAUT .....	3
Contexte .....	4
Objet de l'étude .....	4
<b>1. INFORMATION HORAIRE</b> .....	<b>6</b>
1.1 Droit général des contrats (législation européenne/dispositions législatives et réglementaires nationales) .....	6
1.2 Droit de la consommation (législation européenne/dispositions législatives et réglementaires nationales).....	6
1.3 Droit des transports (législation européenne/dispositions législatives et réglementaires nationales).....	7
<b>2. INFORMATION TARIFAIRE</b> .....	<b>11</b>
2.1 Droit général des contrats (législation européenne/dispositions législatives et réglementaires nationales) .....	11
2.2 Droit de la consommation (législation européenne/dispositions législatives et réglementaires nationales).....	11
2.3 Droit des transports (législation européenne/dispositions législatives et réglementaires nationales).....	24
<b>3. TARIFS</b> .....	<b>26</b>
3.1 Droit général des contrats (législation européenne/dispositions législatives et réglementaires nationales) .....	26
3.2 Droit de la consommation (législation européenne/dispositions législatives et réglementaires nationales).....	26
3.3 Droit des transports (législation européenne/dispositions législatives et réglementaires nationales).....	26
<b>4. DISTRIBUTION</b> .....	<b>29</b>
4.1 Droit général des contrats (législation européenne/dispositions législatives et réglementaires nationales) .....	29
4.2 Droit de la consommation (législation européenne/dispositions législatives et réglementaires nationales).....	29
4.3 Droit des transports (législation européenne/dispositions législatives et réglementaires nationales).....	31
<b>5. QUALITE DE SERVICE</b> .....	<b>34</b>
5.1 Droit général des contrats (législation européenne/dispositions législatives et réglementaires nationales) .....	34
5.2 Droit de la consommation (législation européenne/dispositions législatives et réglementaires nationales).....	34
5.3 Droit des transports (législation européenne/dispositions législatives et réglementaires nationales).....	35
<b>6. DROITS DES VOYAGEURS</b> .....	<b>38</b>
6.1 Droit général des contrats (législation européenne/dispositions législatives et réglementaires nationales) .....	38
6.2 Droit de la consommation (législation européenne/dispositions législatives et réglementaires nationales).....	42
6.3 Droit des transports (législation européenne/dispositions législatives et réglementaires nationales).....	45
<b>7. GOUVERNANCE</b> .....	<b>52</b>
7.1 Droit général des contrats (législation européenne/dispositions législatives et réglementaires nationales) .....	52
7.2 Droit de la consommation (législation européenne/dispositions législatives et réglementaires nationales).....	52
7.3 Droit des transports (législation européenne/dispositions législatives et réglementaires nationales).....	52
<b>CONCLUSION</b> .....	<b>55</b>

# 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'État, 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 :**

A la suite de l'ouverture du marché des liaisons internationales, l'ouverture progressive du marché national du transport ferroviaire de voyageurs, selon les dispositions du code des transports issues de la loi n° 2018-515 du 27 juin 2018 pour un nouveau pacte ferroviaire, va favoriser l'émergence de nouveaux opérateurs ferroviaires (dont certains sont déjà présents, marginalement, sur des liaisons transfrontalières). Flixbus, qui contrôle l'entreprise Flixtrain opérant des services ferroviaires en Allemagne, a déclaré, en février 2019, au sujet du marché ferroviaire français : "*Nous sommes en phase d'observation, nous ne nous interdisons rien*".

- **Objet de l'étude**

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 (SNCF Mobilités ou potentiellement l'ensemble des entreprises ferroviaires). Certaines dispositions peuvent également concerner les entreprises distributrices de billets ou les gestionnaires d'infrastructures et de gares.

Ces textes législatifs et réglementaires peuvent relever :

- du droit général des contrats (législation européenne/dispositions législatives et réglementaires nationales),
- du droit de la consommation (législation européenne/dispositions législatives et réglementaires nationales), l'énumération des exigences du code de la consommation se limite à celles qui peuvent concerner le plus directement les services de transport (la réglementation relative au démarchage à domicile ne concerne pas le transport ferroviaire de voyageurs) et ne fait pas état des dispositions relatives aux sanctions liées aux manquements à ces dispositions,
- du droit des transports (législation européenne/dispositions législatives et réglementaires nationales).

Du point de vue méthodologique, les différents services qui font l'objet d'analyse dans cette étude ont été évalués au cours du quatrième trimestre 2018 et du premier trimestre 2019.

Nos recommandations de modifications des textes portent essentiellement sur leur capacité à organiser un paysage ferroviaire avec de multiples opérateurs afin de garantir une fluidité du trajet ferroviaire pour le voyageur. Ces demandes sont signalées ainsi : ☛.

---

<sup>1</sup> [https://www.deplacementspros.com/FlixBus-veut-faire-circuler-son-FlixTrain-sur-les-rails-francais\\_a52505.html](https://www.deplacementspros.com/FlixBus-veut-faire-circuler-son-FlixTrain-sur-les-rails-francais_a52505.html)

Enfin, l'étude porte sur le droit applicable au contrat de transport ferroviaire de voyageurs et ne porte pas sur le régime juridique des sanctions pénales en cas d'absence de paiement du titre de transport ou plus largement du comportement du voyageur (par exemple : interdiction de fumer, infractions comportementales, lutte contre le harcèlement), ni sur le régime de l'organisation des transports, ni sur l'accessibilité.

Les exigences concrètes de qualité de service résultent des engagements commerciaux et des dispositions contractuelles avec les autorités organisatrices.

Le plan de l'étude est le suivant :

#### Introduction

1. Information horaire
2. Information tarifaire
3. Tarifs
4. Distribution
5. Qualité de service
6. Droits des voyageurs
7. Gouvernance

Conclusion.

# 1. INFORMATION HORAIRE

## 1.1 Droit général des contrats (législation européenne/dispositions législatives et réglementaires nationales)

Néant.

## 1.2 Droit de la consommation (législation européenne/dispositions législatives et réglementaires nationales)

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.

Texte	Article	Contenu	Commentaires	Entité concernée
Code de la consommation.	L 111-7 II	Obligation de transparence des plateformes : délivrance d'une information loyale, claire et transparente, notamment sur les modalités de classement des offres.	Cf. étude FNAUT : « comment améliorer l'attractivité du transport ferroviaire <sup>2</sup> » et article « l'ouverture des données horaires : les questions qui se posent du point de vue des voyageurs » Transports Urbains numéro 132 <sup>3</sup> .	Toutes les entreprises ferroviaires et les distributeurs.
	L. 111-7-1	Obligation de mettre en place des bonnes pratiques.	Décret n° 2017-1435 du 29 septembre 2017 relatif à la fixation d'un seuil de connexions à partir duquel les opérateurs de plateformes en ligne élaborent et diffusent des bonnes pratiques pour renforcer la loyauté, la clarté et la transparence des informations transmises aux consommateurs	Plateformes qui dépassent le seuil de 5 millions de visiteurs uniques par mois.

<sup>2</sup> <https://www.fnaut.fr/actualite/etudes-et-debats/694-comment-ameliorer-l-attractivite-du-transport-ferroviaire-marc-debrincat>

<sup>3</sup> <http://olegk.free.fr/tu/hometu.html>

### 1.3 Droit des transports (législation européenne/dispositions législatives et réglementaires nationales)

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.

Texte	Article	Contenu	Commentaires	Entité concernée
Règlement délégué (UE) 2017/1926 de la Commission du 31 mai 2017 complétant la directive 2010/40/UE du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne la mise à disposition, dans l'ensemble de l'Union, de services d'informations sur les déplacements multimodaux.	Article 3	Création par l'État d'un point d'accès national aux données transport.	Mise en application de l'obligation d'ouverture et de fourniture des données pour le réseau ferroviaire <sup>4</sup> : <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1<sup>er</sup> décembre 2019 points d'arrêts et itinéraires,</li> <li>- 1<sup>er</sup> décembre 2020 modes partagés, modalités de distribution, données tarifaires générales,</li> <li>- 1<sup>er</sup> décembre 2021 données tarifaires spécifiques par trajet, conditions générales de vente, données environnementales, temps de trajet.</li> </ul>	État, autorités organisatrices, entreprises ferroviaires, gestionnaires d'infrastructures, fournisseurs de services de transport à la demande.  <b>L'information horaire multimodale doit évidemment inclure les offres ferroviaires de toutes les entreprises ferroviaires.</b>
	Article 5	Données dynamiques (optionnel pour les Etats membres).	Le projet de Loi d'Orientation des Mobilités vise à substituer les dispositions du règlement 2017/1926 aux dispositions de l'actuel article L. 1115-1 du code des transports qui prévoit une ouverture des données théoriques et dynamiques des transports.	

<sup>4</sup> Les données des transports urbains doivent être disponibles au 1<sup>er</sup> décembre 2023.

En cas de situation perturbée prévisible, le code des transports prévoit les 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.

Texte	Article	Contenu	Commentaires	Entité concernée
Code des transports.	L. 1222-1	Les dispositions sur le service prévisible concernent « les services publics de transport terrestre ».		Autorités organisatrices et toutes les entreprises ferroviaires.
	L. 1222-4	L'autorité organisatrice valide le plan de transport adapté et le plan d'information élaborés par l'entreprise en cas de situation perturbée prévisible.		
	L. 1222-8	En cas de perturbation, l'usager doit disposer d'une information gratuite, précise et fiable.  En cas de situation perturbée prévisible, l'information est délivrée par l'entreprise au plus tard vingt-quatre heures avant le début de la perturbation.		

Texte	Article	Contenu	Commentaires	Entité concernée
	L. 1222-11	<p>En cas de défaut d'exécution du plan de transport ou du plan d'information, l'autorité organisatrice impose un remboursement des titres de transport.</p> <p>L'autorité organisatrice de transports détermine par convention avec l'entreprise de transports les modalités pratiques de ce remboursement selon les catégories d'usagers.</p>		
Décret n° 2016-327 du 17 mars 2016 relatif à l'organisation du transport ferroviaire de voyageurs.	Article 1	<p>Mise à disposition des voyageurs de manière précise et accessible et dans un délai adapté de toutes les informations utiles sur les horaires des trains.</p> <p>Prise de toute disposition visant à la plus large diffusion de ces informations.</p>		SNCF Mobilités.
Arrêté du 10 avril 2017 relatif à l'information du consommateur sur les prix des prestations de certains services de transport public collectif	Article 8	Obligation de publication des horaires théoriques des services librement organisés sous forme d'un document unique qui peut être numérique.	Les manquements aux dispositions de l'article L. 112-1 et de ses arrêtés d'application sont sanctionnés par l'article L. 131-5 du code de la consommation.	Toutes les entreprises ferroviaires.

<b>Texte</b>	<b>Article</b>	<b>Contenu</b>	<b>Commentaires</b>	<b>Entité concernée</b>
de personnes (pris en application de l'article L. 112-1 du code de la consommation cf. chapitre 2 l'information tarifaire).	Article 9	Information sur l'existence de ce document lors de l'achat.	Aucune application des dispositions de ces deux articles de l'arrêté.	

## 2. INFORMATION TARIFAIRE

### 2.1 Droit général des contrats (législation européenne/dispositions législatives et réglementaires nationales)

Néant.

### 2.2 Droit de la consommation (législation européenne/dispositions législatives et réglementaires nationales)

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.

Texte	Article	Contenu	Commentaires	Entité concernée
Code de la consommation.	L. 111-1	Avant la conclusion du contrat le professionnel est tenu de communiquer au consommateur de manière lisible et compréhensible : les caractéristiques essentielles du service, le prix, la date d'exécution, les informations relatives à son identité, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques et la possibilité de recourir à un médiateur de la consommation.	Obligation de conseil du professionnel, encore plus nécessaire en cas de commerce à distance puisque le dialogue de vente ne se fait pas en face à face.	Toutes les entreprises ferroviaires et les distributeurs.

Texte	Article	Contenu	Commentaires	Entité concernée
Code de la consommation.	R. 111-1	<p>Le professionnel communique au consommateur les informations suivantes :</p> <p>a) Son nom ou sa dénomination sociale, l'adresse géographique de son établissement et, si elle est différente, celle du siège social, son numéro de téléphone et son adresse électronique ;</p> <p>b) Les modalités de paiement, de livraison et d'exécution du contrat ainsi que les modalités prévues par le professionnel pour le traitement des réclamations ;</p> <p>d) S'il y a lieu, la durée du contrat ou, s'il s'agit d'un contrat à durée indéterminée ou à tacite reconduction, les conditions de sa résiliation.</p>		Toutes les entreprises ferroviaires et les distributeurs.
Code de la consommation.	L. 111-2	<p>Tout professionnel, avant la conclusion d'un contrat de fourniture de services et, lorsqu'il n'y a pas de contrat écrit, avant l'exécution de la prestation de services, met à la disposition du consommateur ou lui communique, de manière lisible et compréhensible, les informations complémentaires relatives à ses coordonnées, à son activité de prestation de services et aux</p>		Toutes les entreprises ferroviaires et les distributeurs.

Texte	Article	Contenu	Commentaires	Entité concernée
		autres conditions contractuelles, dont la liste et le contenu sont fixés par décret en Conseil d'État.		
Code de la consommation.	R. 111-2	Le professionnel communique ou met à la disposition du consommateur les informations relatives au statut et la forme juridique de l'entreprise, aux coordonnées permettant d'entrer en contact rapidement et de communiquer directement avec lui, les conditions générales, s'il en utilise, les clauses contractuelles relatives à la législation applicable et la juridiction compétente.		Toutes les entreprises ferroviaires et les distributeurs.
Code de la consommation.	R. 111-3	Si le consommateur en fait la demande, le professionnel doit lui communiquer certaines informations (prix, règles professionnelles applicables, activités pluridisciplinaires, informations sur les moyens de recours).		Toutes les entreprises ferroviaires et les distributeurs.
Code de la consommation.	L. 111-5	En cas de litige relatif à l'application des dispositions des articles L. 111-1, L. 111-2 et L. 111-4, il appartient au professionnel de prouver qu'il a exécuté ses obligations.	La charge de la preuve de l'exécution des obligations d'information précontractuelle pèse sur le professionnel.	Toutes les entreprises ferroviaires et les distributeurs.

Texte	Article	Contenu	Commentaires	Entité concernée
Code de la consommation.	L. 112-1	Tout prestataire de services informe le consommateur, par voie de marquage, d'étiquetage, d'affichage ou par tout autre procédé approprié, sur les prix et les conditions particulières de la vente et de l'exécution des services, selon des modalités fixées par arrêtés.		Toutes les entreprises ferroviaires et les distributeurs.
Code de la consommation.	L. 112-2	L'obligation d'information sur les prix et conditions de vente s'appliquent à toutes les activités de services, y compris celles qui sont le fait de personnes publiques, notamment dans le cadre de conventions de délégation de service public.		Toutes les entreprises ferroviaires et les distributeurs.
Code de la consommation.	L. 112-5	Tout professionnel peut demander à l'autorité administrative chargée de la concurrence et de la consommation de prendre formellement position sur la conformité des modalités de l'information sur les prix de vente au consommateur qu'il envisage de mettre en place, aux articles L. 112-1 à L. 112-4 et aux mesures réglementaires prises pour leur application.		Toutes les entreprises ferroviaires et les distributeurs.

Texte	Article	Contenu	Commentaires	Entité concernée
Code de la consommation.	L. 121-1	Interdiction des pratiques commerciales déloyales c'est à dire contraires aux exigences de la diligence professionnelle et susceptible d'altérer de manière substantielle le comportement économique du consommateur normalement informé et raisonnablement attentif et avisé.		Toutes les entreprises ferroviaires et les distributeurs.
Code de la consommation.	L. 121-2 à L. 121-5	Dans certaines circonstances, une pratique commerciale est considérée trompeuse. Certaines pratiques étant, de par leur nature, réputées trompeuses.		Toutes les entreprises ferroviaires et les distributeurs.
Code de la consommation.	L. 121-11	Interdiction de refuser la vente d'une prestation de service, sauf motif légitime. Il est également interdit de subordonner la prestation d'un service à celle d'un autre service ou à l'achat d'un produit. Est également interdit le fait de subordonner la fourniture d'un service à la conclusion d'un contrat d'assurance accessoire au bien ou au service vendu, sans permettre au consommateur d'acheter le bien ou d'obtenir la fourniture du service séparément.	Se rapproche du délit de discrimination.  La non disponibilité du service (par ex : nombre de places limitées) est un motif légitime.	Toutes les entreprises ferroviaires et les distributeurs.

<b>Texte</b>	<b>Article</b>	<b>Contenu</b>	<b>Commentaires</b>	<b>Entité concernée</b>
Code de la consommation.	L. 121-12	Est interdit le fait d'exiger le paiement immédiat ou différé de services fournis par un professionnel, sans commande préalable.	Interdiction de la vente forcée.	Toutes les entreprises ferroviaires et les distributeurs.
Code de la consommation.	L. 121-16	Le numéro de téléphone destiné à recueillir l'appel d'un consommateur en vue d'obtenir la bonne exécution d'un contrat conclu avec un professionnel ou le traitement d'une réclamation ne peut pas être surtaxé.		Toutes les entreprises ferroviaires et les distributeurs.
Code de la consommation.	L. 121-17	Préalablement à la conclusion d'un contrat de prestation de services, le professionnel s'assure du consentement exprès du consommateur pour tout paiement supplémentaire venant s'ajouter au prix de l'objet principal du contrat.	Interdiction des cases précochées.	Toutes les entreprises ferroviaires et les distributeurs.
Code de la consommation.	L. 121-19	Est interdite toute prestation ou offre de prestation de services faite aux consommateurs et donnant droit, à titre gratuit, immédiatement ou à terme, à une prime consistant en produits, biens ou services dès lors que la pratique en cause revêt un caractère déloyal.		Toutes les entreprises ferroviaires et les distributeurs.

Texte	Article	Contenu	Commentaires	Entité concernée
Code de la consommation.	L. 122-1	<p>Publicités comparatives de services en identifiant, implicitement ou explicitement, un concurrent ou des services offerts par un concurrent, licites uniquement si :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• non trompeuse ou n'induit pas en erreur,</li> <li>• porte sur des services répondant aux mêmes besoins,</li> <li>• comparaison objective de caractéristiques essentielles, pertinentes, vérifiables et représentatives du service.</li> </ul>		Toutes les entreprises ferroviaires et les distributeurs.
Code de la consommation.	L. 122-8	<p>Les publicités et les offres promotionnelles (rabais, primes, cadeaux, concours ou les jeux promotionnels) adressées par courrier électronique, doivent pouvoir être identifiés de manière claire et non équivoque.</p> <p>Ces messages indiquent une adresse ou moyen électronique permettant effectivement au destinataire de transmettre une demande visant à obtenir que ces publicités cessent.</p>		Toutes les entreprises ferroviaires et les distributeurs.

Texte	Article	Contenu	Commentaires	Entité concernée
Code de la consommation.	L. 211-1	<p>Les clauses des contrats proposés par les professionnels aux consommateurs doivent être présentées et rédigées de façon claire et compréhensible.</p> <p>En cas de doute, elles doivent être interprétées dans le sens le plus favorable au consommateur.</p>		Toutes les entreprises ferroviaires et les distributeurs.
Code de la consommation.	L. 211-2	<p>Les conditions générales de vente applicables aux contrats de consommation mentionnent :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. l'existence, les conditions de mise en œuvre et le contenu de la garantie légale de conformité et de la garantie relative aux défauts de la chose vendue, dues par le vendeur ;</li> <li>2. Le cas échéant, l'existence d'une garantie commerciale et d'un service après-vente.</li> </ol>		Toutes les entreprises ferroviaires et les distributeurs.
Code de la consommation.	L. 212-1	Interdiction des 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.		Toutes les entreprises ferroviaires et les distributeurs.

<b>Texte</b>	<b>Article</b>	<b>Contenu</b>	<b>Commentaires</b>	<b>Entité concernée</b>
Code de la consommation.	L. 218-1	Les parties au contrat ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci.		Toutes les entreprises ferroviaires et les distributeurs.
Code de la consommation.	L. 213-1	Lorsque le contrat est conclu par voie électronique et qu'il porte sur une somme égale ou supérieure à un montant fixé par décret, le contractant professionnel assure la conservation de l'écrit qui le constate pendant un délai déterminé par ce même décret et en garantit à tout moment l'accès à son cocontractant si celui-ci en fait la demande.	Le professionnel doit conserver pendant 10 ans la preuve d'un contrat portant sur une somme égale ou supérieure à 120 euros.	Toutes les entreprises ferroviaires et les distributeurs.
Code de la consommation.	L. 215-1	Pour les contrats de prestations de services conclus pour une durée déterminée avec une clause de reconduction tacite, le professionnel prestataire de services informe le consommateur par écrit, par lettre nominative ou courrier électronique dédiés, au plus tôt trois mois et au plus tard un mois avant le terme de la période autorisant le rejet de la reconduction, de la possibilité de ne pas reconduire le contrat qu'il a conclu avec une clause de reconduction tacite.		Toutes les entreprises ferroviaires et les distributeurs.

Texte	Article	Contenu	Commentaires	Entité concernée
		<p>Cette information, délivrée dans des termes clairs et compréhensibles, mentionne, dans un encadré apparent, la date limite de non-reconduction.</p>		
Code de la consommation.	L. 218-2	<p>L'action des professionnels, pour les biens ou les services qu'ils fournissent aux consommateurs, se prescrit par deux ans.</p>		Toutes les entreprises ferroviaires et les distributeurs.
Code de la consommation.	L. 221-14	<p>Pour les contrats conclus par voie électronique, le professionnel est tenu de rappeler au consommateur, avant qu'il ne passe sa commande, de manière lisible et compréhensible, les informations relatives aux caractéristiques essentielles des biens ou des services qui font l'objet de la commande, à leur prix, à la durée du contrat et, s'il y a lieu, à la durée minimale des obligations de ce dernier au titre du contrat.</p>	<p>Seul article de l'ensemble des règles relatives aux contrats conclus à distance et hors établissement qui s'applique au contrat de transport, le secteur des transports dérogeant aux autres règles.</p>	Toutes les entreprises ferroviaires et les distributeurs.

## **Certaines dispositions du code de la consommation ne concernent pas le contrat de transport ferroviaire.**

L'article L. 221-2 du code de la consommation énumère les contrats exclus du champ d'application des dispositions du chapitre « Contrats conclus à distance et hors établissement », dont les contrats de transports de voyageurs : « *Sont exclus du champ d'application du présent chapitre : 9° Les contrats portant sur les services de transport de passagers, à l'exception des dispositions prévues à l'article L. 221-14* ».

Cet article a pour conséquence d'exclure l'application aux consommateurs d'une partie des dispositions protectrices du code de la consommation, notamment, pour les contrats hors établissement :

- l'article L. 221-8 concernant l'obligation du professionnel de fournir par écrit au consommateur les informations précontractuelles,
- l'article L. 221-9 qui prévoit pour le professionnel l'obligation de fournir au consommateur un exemplaire daté du contrat conclu hors établissement,
- l'article L. 221-10 qui prévoit un délai de réflexion pour le consommateur et une interdiction pour le professionnel de recevoir le paiement du consommateur avant l'expiration d'un délai de sept jours à compter de la conclusion du contrat.

L'article L. 221-2 a également pour conséquence d'exclure l'application aux consommateurs d'une partie des dispositions protectrices du code de la consommation, pour les contrats à distance :

- l'article L. 221-11 qui prévoit l'obligation pour le professionnel de fournir au consommateur les informations mentionnées à l'article L. 221-5 du code de la consommation,
- l'article L. 221-12, qui prévoit l'obligation pour le professionnel de fournir au consommateur, avant la conclusion du contrat et dans les conditions prévues à l'article L. 221-5, au moins les informations relatives aux caractéristiques essentielles des services, à leurs prix, à son identité, à la durée du contrat,
- l'article L. 221-13, qui prévoit l'obligation pour le professionnel de fournir au consommateur, sur support durable, dans un délai raisonnable, après la conclusion du contrat et au plus tard au moment de la livraison du bien ou avant le début de l'exécution du service, la confirmation du contrat,
- l'article L. 221-15, qui prévoit la responsabilité de plein droit du professionnel à l'égard du consommateur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat conclu à distance, que ces obligations soient exécutées par le professionnel qui a conclu ce contrat ou par d'autres prestataires de services, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci,
- les articles L. 221-16 et L. 221-17 relatifs au démarchage téléphonique et à la protection prospection commerciale,
- l'article L. 221-18 du code de la consommation relatif au droit de rétractation qui ne s'applique pas aux contrats de transports ferroviaires, raison pour laquelle les billets échangeables et remboursables ont un prix plus élevé.

**Seules les dispositions de l'article L. 221-5 et L. 221-14 sont applicables aux contrats de transport ferroviaire :** « *Pour les contrats conclus par voie électronique, le professionnel rappelle au consommateur, avant qu'il ne passe sa commande, de manière lisible et compréhensible, les informations relatives aux caractéristiques essentielles des biens ou des services qui font l'objet de la commande, à leur prix, à la durée du contrat et, s'il y a lieu, à la durée minimale des obligations de ce dernier au titre du contrat, telles que prévues à l'article L. 221-5.*

*Le professionnel veille à ce que le consommateur, lors de sa commande, reconnaisse explicitement son obligation de paiement. A cette fin, la fonction utilisée par le consommateur pour valider sa commande comporte la mention claire et lisible : commande avec obligation de paiement ou une formule analogue, dénuée de toute ambiguïté, indiquant que la passation d'une commande oblige à son paiement.*

*Les sites de commerce en ligne indiquent clairement et lisiblement, au plus tard au début du processus de commande, les moyens de paiement acceptés par le professionnel et les éventuelles restrictions de livraison ».*

A travers l'exception que constitue l'application de cet article L. 221-14, nous pouvons en déduire une volonté protectrice du législateur. En effet le professionnel du transport ferroviaire conserve à travers cet article une obligation vis-à-vis des voyageurs. Les entreprises de transport ferroviaire sont tenues d'une obligation d'information précise qui porte sur les caractéristiques essentielles du service proposé, même dans le cadre d'un contrat de transport ferroviaire conclu sur internet.



### 2.3 Droit des transports (législation européenne/dispositions législatives et réglementaires nationales)

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.

Texte	Article	Contenu	Commentaires	Entité concernée
Décret n° 2016-327 du 17 mars 2016 relatif à l'organisation du transport ferroviaire de voyageurs.	Article 2	Mise à disposition des voyageurs de manière précise et accessible et dans un délai adapté de toutes les informations utiles sur les tarifs, les conditions générales d'exploitation des services.  Prise de toute disposition visant à la plus large diffusion de ces informations.		SNCF Mobilités.  ☛ <b>Les exigences sur l'information tarifaire devraient être applicables à toutes les entreprises ferroviaires.</b>
	Article 7	SNCF Mobilités publie et communique de façon claire et complète le tarif le moins élevé et le tarif le plus élevé des billets de seconde classe applicables sur chaque relation. Cette information tarifaire est rendue facilement accessible aux usagers de la relation.	Concerne les services d'intérêts nationaux conventionnés, Trains d'Équilibre du Territoire (TET) et non conventionnés (TGV).  L'information sur le tarif maximal de ces services est disponible, par relations, dans les Tarifs	

<b>Texte</b>	<b>Article</b>	<b>Contenu</b>	<b>Commentaires</b>	<b>Entité concernée</b>
			Voyageurs <sup>5</sup> mais pas le tarif minimal.	

---

<sup>5</sup> [https://medias.sncf.com/sncfcom/pdf/tarif-voyageurs/Tarifs\\_voyageurs\\_Fev\\_2019.pdf?\\_ga=2.254710976.95549368.1550487756-800192280.1498743921](https://medias.sncf.com/sncfcom/pdf/tarif-voyageurs/Tarifs_voyageurs_Fev_2019.pdf?_ga=2.254710976.95549368.1550487756-800192280.1498743921)

### 3. TARIFS

#### 3.1 Droit général des contrats (législation européenne/dispositions législatives et réglementaires nationales)

Néant.

#### 3.2 Droit de la consommation (législation européenne/dispositions législatives et réglementaires nationales)

Néant.

#### 3.3 Droit des transports (législation européenne/dispositions législatives et réglementaires nationales)

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.

Texte	Article	Contenu	Commentaires	Entité concernée
Code des transports.	L. 2121-3	Liberté tarifaire des régions pour fixer les tarifs des TER.  Les tarifs sociaux nationaux s'appliquent au TER.		Toutes les entreprises ferroviaires.
Code des transports.	L. 2151-4	Des tarifs sociaux peuvent être institués pour certaines catégories d'usagers, ils sont compensés par l'État pour les services nationaux et les services librement organisés et par les	Le décret d'application de cet article n'est pas encore intervenu à ce jour.  Les fondements juridiques actuels	SNCF Mobilités.  ☛ <b>Les tarifs sociaux doivent concerner toutes les entreprises</b>

Texte	Article	Contenu	Commentaires	Entité concernée
		régions pour les TER.	des tarifs sociaux sont anciens, de valeur juridique faible et ne concernent que SNCF Mobilités.	<b>ferroviaires.</b>
Décret n° 2016-327 du 17 mars 2016 relatif à l'organisation du transport ferroviaire de voyageurs.	Article 5	Définition du système tarifaire des services ferroviaires nationaux de SNCF Mobilités : <ul style="list-style-type: none"> <li>- tarif de base général (concernant le prix en seconde classe),</li> <li>- tarification de marché encadrée,</li> <li>- tarifs sociaux.</li> </ul>	L'arrêté encadrant la tarification de marché (rapport entre le tarif de base général, le tarif réglementé de référence et le tarif le plus élevé) n'a pas été pris à ce jour.	SNCF Mobilités.  <b>☛ Les tarifs des différentes entreprises ferroviaires doivent être interopérables entre eux et permettre un billet unique.</b>
	Article 6	Processus d'homologation de ces tarifs par l'État.		
	Article 19	Dans le cadre de la liberté tarifaire des régions pour les tarifs régionaux, la réduction accordée aux bénéficiaires des tarifs sociaux est calculée en fonction du tarif de base général.		
	Article 20	Un trajet en correspondance incluant un trajet en TER, ne peut être supérieur au tarif de ce trajet pris isolément. Le prix du service national en correspondance, qu'il soit conventionné (TET) ou non (TGV), ne peut être supérieur au prix de ce service qui serait pris seul (tenant compte d'abonnements SNCF ou de réductions commerciales SNCF).		

<b>Texte</b>	<b>Article</b>	<b>Contenu</b>	<b>Commentaires</b>	<b>Entité concernée</b>
	Article 21	Un voyageur peut utiliser indistinctement un TER ou un service d'intérêt national sauf pour les trains à réservation obligatoire quand les tarifications des deux services sont identiques ou si la convention TER le prévoit.		

## 4. DISTRIBUTION

### 4.1 Droit général des contrats (législation européenne/dispositions législatives et réglementaires nationales)

Néant.

### 4.2 Droit de la consommation (législation européenne/dispositions législatives et réglementaires nationales)

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.

Texte	Article	Contenu	Commentaires	Entité concernée
Code de la consommation.	L. 215-1	Pour les contrats de prestations de service conclus pour une durée déterminée avec une clause de reconduction tacite, le professionnel prestataire de services informe le consommateur par écrit, par lettre nominative ou courrier électronique dédiés, au plus tôt trois mois et au plus tard un mois avant le terme de la période autorisant le rejet de la reconduction, de la possibilité de ne pas reconduire le contrat qu'il a conclu avec une clause de reconduction tacite. Cette information, délivrée dans des termes clairs et compréhensibles,		Toutes les entreprises ferroviaires et les distributeurs.

Texte	Article	Contenu	Commentaires	Entité concernée
		mentionne, dans un encadré apparent, la date limite de non-reconduction.		
Arrêté du 15 juillet 2010 modifiant l'arrêté n°83-50/A du 3 octobre 1983 relatif à la publicité des prix de tous les services.		Les professionnels doivent remettre une note aux consommateurs, comportant des mentions obligatoires (date de la note, identité de l'entreprise et éventuellement celle du client, date et lieu d'exécution de la prestation, décompte détaillé en quantité et prix de chaque prestation, somme totale à payer hors taxes et toutes taxes comprises). Cette remise est obligatoire pour les prestations de service dont le prix est supérieur ou égal à 25 euros. En-dessous de ce prix, la délivrance de la note est facultative, mais doit être faite si le client la demande.	En ce qui concerne le paiement sans contact de type Near Field Communication (NFC), qu'il s'agisse d'une carte bancaire ou d'un téléphone, l'étude « information multimodale et billettique » de 2011 <sup>6</sup> dresse un état précis de l'obligation de délivrer une note au consommateur. Cette preuve d'achat nous semble essentielle pour vérifier le nombre et le type de titres de transports achetés, ne serait-ce que pour que le voyageur puisse s'assurer qu'il n'est pas en situation de fraude.	Toutes les entreprises ferroviaires et les distributeurs.

<sup>6</sup> <https://www.fnaut.fr/actualite/etudes-et-debats/206-information-multimodale-et-billettique>

#### 4.3 Droit des transports (législation européenne/dispositions législatives et réglementaires nationales)

Il existe une série de dispositions concernant la distribution des billets de train dans le règlement n° 1371/2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires, 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.

Texte	Article	Contenu	Commentaires	Entité concernée
Règlement n° 1371/2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires.	Article 9.2	Les billets sont délivrés via au moins un canal : <ul style="list-style-type: none"><li>• Guichets ou guichets automatiques,</li><li>• Téléphone, internet,</li><li>• A bord des trains.</li></ul>	Dispositions peu contraignantes.	Toutes les entreprises ferroviaires.
	Article 9.3	Dans le cadre des contrats de service public, les billets sont délivrés via au moins un canal : <ul style="list-style-type: none"><li>• Guichets ou guichets automatiques,</li><li>• A bord des trains.</li></ul>		
	Article 9.4	La vente à bord peut être refusée pour des motifs de lutte contre la fraude ou des motifs commerciaux raisonnables.		

Texte	Article	Contenu	Commentaires	Entité concernée
	Article 9.5	S'il n'y a pas de guichet ou de guichet automatique dans la gare, les voyageurs sont informés de la possibilité d'achat à distance ou dans d'autres gares.		
Code des transports	Article L. 1431-3.	Toute personne qui commercialise ou organise une prestation de transport de personnes, de marchandises ou de déménagement doit fournir au bénéficiaire de la prestation une information relative à la quantité de gaz à effet de serre émise par le ou les modes de transport utilisés pour réaliser cette prestation.		Toutes les entreprises ferroviaires et les distributeurs.
Article D. 1431-2 du code des transports.		Dans le cas d'une prestation de transport de personnes, le prestataire fournit l'information avant l'achat du titre de transport et, s'il n'y a pas de délivrance d'un titre de transport, au plus tard à la fin de l'exécution de la prestation.		Toutes les entreprises ferroviaires et les distributeurs.
Décret n° 2016-327 du 17 mars 2016 relatif à l'organisation du transport ferroviaire de voyageurs.	Article 2	Sous réserve des dispositions spécifiques applicables aux services de transport de voyageurs dans la région Ile-de-France, SNCF Mobilités délivre un titre de transport unique aux usagers qui utilisent, pour les besoins de leur voyage, plusieurs	La France ayant opté pour une dérogation permanente aux dispositions du règlement n° 1371/2007 sur les droits des voyageurs ferroviaires pour les TER, ceux-ci n'entrent pas dans le champ du règlement en ce qui concerne les indemnités en cas de retard, ce qui diminue l'intérêt d'un billet unique	SNCF Mobilités.  ☛ <b>Les systèmes de billettiques et la distribution des différentes entreprises ferroviaires doivent être interopérables</b>

Texte	Article	Contenu	Commentaires	Entité concernée
		services qu'il exploite, ou, à défaut, leur permet l'achat simultané des titres de transport correspondant aux différents services empruntés.	imposé par cet article.	<b>entre eux et permettre un billet unique.</b>

## 5. QUALITE DE SERVICE

### 5.1 Droit général des contrats (léislation européenne/dispositions législatives et réglementaires nationales)

Néant.

### 5.2 Droit de la consommation (léislation européenne/dispositions législatives et réglementaires nationales)

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.

Texte	Article	Contenu	Commentaires	Entité concernée
Code de la consommation.	L. 411-1	Dès la première mise sur le marché, 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.		Toutes les entreprises ferroviaires.
Code de la consommation.	L. 421-3	Les services doivent présenter, dans des conditions normales d'utilisation ou dans d'autres conditions raisonnablement prévisibles par le professionnel, la sécurité à laquelle on peut légitimement s'attendre et ne pas porter atteinte à la santé des personnes.	Le régime de l'obligation de sécurité du transporteur ferroviaire, qui est une obligation de résultat, est défini par la jurisprudence sur la base du code civil (cf. chapitre 6.3 de cette étude).	Toutes les entreprises ferroviaires.

### 5.3 Droit des transports (législation européenne/dispositions législatives et réglementaires nationales)

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. 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.

Texte	Article	Contenu	Commentaires	Entité Concernée
Règlement n° 1371/2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires (non applicable aux TER, article L. 2151-2 alinéa 1 du code des transports).	Article 5	Transport des bicyclettes.  Les entreprises ferroviaires autorisent les voyageurs à emporter leur bicyclette dans le train, si elles sont faciles à manipuler, si cela ne porte pas préjudice au service ferroviaire spécifique et si le matériel roulant le permet, et moyennant un paiement éventuel.	Dispositions non contraignantes.	Toutes les entreprises ferroviaires.
Règlement n° 1371/2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires (non applicable aux TER, article L. 2151-	Article 27	Traitement des plaintes.  27.1 les entreprises ferroviaires établissent un mécanisme de traitement des plaintes concernant	Dispositions insuffisamment appliquées.	Toutes les entreprises ferroviaires.

Texte	Article	Contenu	Commentaires	Entité Concernée
2 alinéa 1 du code des transports).		<p>les droits et obligations des voyageurs.</p> <p>27.2 droit de déposer une plainte auprès de toute entreprise ferroviaire. L'entreprise ferroviaire doit répondre dans un délai d'un mois (sauf cas complexes).</p> <p>27.3 l'entreprise ferroviaire publie un baromètre des plaintes reçues dans le rapport sur la qualité de service prévu par l'article 28.</p>		
Règlement n° 1371/2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires (non applicable aux TER, article L. 2151-2 alinéa 1 du code des transports).	Article 28	<p>Qualité de service.</p> <p>28.1 les entreprises ferroviaires établissent des normes de qualité de service.</p> <p>28.2 les entreprises ferroviaires autoévaluent le respect de la qualité de service et publient un baromètre qualité de service.</p>	Dispositions peu contraignantes qui ne renvoient pas à des objectifs chiffrés (ex : taux de ponctualité, taux de charge...).	Toutes les entreprises ferroviaires.
Décret n° 2016-327 du 17 mars 2016 relatif à l'organisation du transport ferroviaire de voyageurs.	Article 3	En cas d'incident, les usagers directement touchés par les modifications apportées au service de transport ferroviaire doivent en être informés dans les meilleurs délais et conseillés, le cas échéant, sur les possibilités qui leur sont proposées pour effectuer ou poursuivre dans les meilleures conditions leur voyage interrompu ou	<p>Dispositions très générales et peu contraignantes qui ne renvoient pas à des objectifs chiffrés.</p> <p>Par ailleurs, le règlement n° 1371/2007 sur les droits et obligations des voyageurs n'est pas applicable aux TER et prévoit des dispositions d'assistance limitées.</p>	<p>SNCF Mobilités.</p> <p>☛ <b>Les dispositifs d'information en situation perturbée prévue ou inopinée des entreprises ferroviaires doivent être interopérables entre eux afin de garantir une</b></p>

Texte	Article	Contenu	Commentaires	Entité Concernée
		perturbé.		<b>information de bout en bout au voyageur.</b>
Décret n° 2016-327 du 17 mars 2016 relatif à l'organisation du transport ferroviaire de voyageurs.	Article 12	Les trains de voyageurs doivent contenir des places en nombre suffisant pour faire face aux besoins normaux du trafic. SNCF Mobilités prend les mesures nécessaires pour répondre dans les meilleures conditions possibles aux besoins des usagers sur les liaisons qu'il dessert, lors des pointes de trafic quotidiennes et hebdomadaires. Il peut limiter l'accès à certains trains qu'il désigne	Dispositions très générales et peu contraignantes qui ne renvoient pas à des objectifs chiffrés.	SNCF Mobilités.

## 6. DROITS DES VOYAGEURS

Ce sont les droits en cas de mauvaise exécution du contrat ou d'inexécution partielle ou totale.

### 6.1 Droit général des contrats (législation européenne/dispositions législatives et réglementaires nationales)

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.

Texte	Article	Contenu	Commentaires	Entité Concernée
Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (RGPD).	Article 2.1	Le règlement s'applique au traitement de données à caractère personnel, automatisé en tout ou en partie, ainsi qu'au traitement non automatisé de données à caractère personnel contenues ou appelées à figurer dans un fichier.		Toutes les entreprises ferroviaires et les distributeurs.

Texte	Article	Contenu	Commentaires	Entité Concernée
<p>Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (RGPD).</p>	<p>Article 5</p>	<p>Les données à caractère personnel doivent être :</p> <p>a) traitées de manière licite, loyale et transparente au regard de la personne concernée (licéité, loyauté, transparence) ;</p> <p>b) collectées pour des finalités déterminées, explicites et légitimes, et ne pas être traitées ultérieurement d'une manière incompatible avec ces finalités ;</p>	<p>Le consommateur dispose d'un droit à l'information que ses données sont collectées, et il peut retirer son consentement à tout moment (droit à l'information, articles 12, 13 et 14, droit d'accès, article 15 et droit d'opposition, article 21).</p>	

Texte	Article	Contenu	Commentaires	Entité concernée
		<p>c) adéquates, pertinentes et limitées à ce qui est nécessaire au regard des finalités pour lesquelles elles sont traitées (minimisation des données) ;</p> <p>d) exactes et, si nécessaire, tenues à jour ;</p> <p>e) conservées pendant une durée n'excédant pas celle nécessaire au regard des finalités pour lesquelles elles sont traitées ;</p> <p>f) traitées de façon à garantir une sécurité appropriée des données.</p>	<p>Droit à la limitation (articles 18 et 19).</p> <p>Droit de rectification (article 16).</p> <p>Sécurité des données, article 25 et 32. Toute violation des données doit être notifiée à l'autorité de contrôle et à la personne concernée (article 33 et 34).</p>	<p>Toutes les entreprises ferroviaires et les distributeurs.</p>

Texte	Article	Contenu	Commentaires	Entité concernée
	Article 10	Traitement des données à caractère personnel relatives aux condamnations pénales et aux infractions.	Le traitement de données sensibles telles que des données relatives à des infractions s'effectue sous le contrôle de l'autorité publique.	Toutes les entreprises ferroviaires.
	Article 17	La personne concernée a le droit d'obtenir du responsable du traitement l'effacement, dans les meilleurs délais, de données à caractère personnel la concernant.	Droit à l'effacement (ou droit à l'oubli). Il existe des limites à ce droit, encadrées strictement par le RGPD.	
	Article 20	Les personnes concernées ont le droit de recevoir les données à caractère personnel les concernant dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine, et ont le droit de transmettre ces données à un autre responsable du traitement.	Droit à la portabilité des données.	
	Article 30	Chaque responsable du traitement tient un registre des activités de traitement effectuées sous leur responsabilité.	Registre des activités de traitement, qui doit être à disposition de l'autorité de contrôle (la Commission Nationale Informatique et Libertés).	

Texte	Article	Contenu	Commentaires	Entité concernée
	Article 37	Un délégué à la protection des données doit être obligatoirement désigné lorsque le traitement est effectué par une autorité publique ou un organisme public ; ou lorsque les activités de base consistent en un traitement à grande échelle de données à caractère personnel relatives à des condamnations pénales et à des infractions visées à l'article 10.	Obligation de désignation d'un délégué à la protection des données, qui informe et conseille le responsable du traitement des données ou son sous-traitant, et veille ainsi au respect du RGPD.	Toutes les entreprises ferroviaires.
Code civil	Article 1110	Définition du contrat d'adhésion : comporte un ensemble de clauses non négociables, déterminées à l'avance par l'une des parties.  Le régime du contrat d'adhésion se caractérise par :  <ul style="list-style-type: none"> <li>- le principe de l'éviction par le juge des clauses abusives,</li> <li>- l'interprétation du contrat en faveur du consommateur.</li> </ul>		Toutes les entreprises ferroviaires et les distributeurs.

## 6.2 Droit de la consommation (législation européenne/dispositions législatives et réglementaires nationales)

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.

Texte	Article	Contenu	Commentaires	Entité Concernée
Code de la consommation	L. 612-1	<p>Tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• à cet effet, le professionnel garantit au consommateur le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation,</li> <li>• le professionnel peut mettre en place son propre dispositif de médiation de la consommation ou proposer au consommateur le recours à tout autre médiateur de la consommation répondant aux exigences du présent titre.</li> </ul>		Toutes les entreprises ferroviaires et les distributeurs.
Code de la consommation	R. 612-1	<p>La médiation des litiges de la consommation doit être :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aisément accessible par voie électronique ou par courrier simple à toutes les parties, consommateur ou professionnel.</li> <li>2. Gratuite pour le consommateur.</li> <li>3. Les parties ont la faculté, à leur charge, de se faire représenter par un avocat ou de se faire assister par toute</li> </ol>		Toutes les entreprises ferroviaires et les distributeurs.

Texte	Article	Contenu	Commentaires	Entité Concernée
		<p>personne de leur choix.</p> <p>4. Chaque partie peut également solliciter l'avis d'un expert, dont les frais sont à sa charge. En cas de demande conjointe d'expertise, les frais sont partagés entre les parties.</p>		
Code de la consommation	L. 616-1	<p>Le professionnel communique les coordonnées du ou des médiateurs compétents dont il relève.</p> <p>Le professionnel est également tenu de fournir cette même information au consommateur, dès lors qu'un litige n'a pas pu être réglé dans le cadre d'une réclamation préalable directement introduite auprès de ses services.</p>		Toutes les entreprises ferroviaires et les distributeurs.
Code de la consommation.	R. 616-1	Ces informations doivent être communiquées aux consommateurs de manière visible et lisible sur le site internet du professionnel, sur ses conditions générales de vente ou de service, sur ses bons de commande ou, en l'absence de tels supports, par tout autre moyen approprié.		Toutes les entreprises ferroviaires et les distributeurs.

### 6.3 Droit des transports (législation européenne/dispositions législatives et réglementaires nationales)

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).

Texte	Article	Contenu	Commentaires	Entité Concernée
Règlement n° 1371/2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires.	Article 18	<p>ANNULATION</p> <p>Assistance en cas d'annulation.</p> <p>Le règlement ne prévoit pas expressément d'assistance des voyageurs en cas d'annulation.</p>	<p>La Commission européenne a rédigé un document d'orientations interprétatives (2015/C 220/01) du règlement qui explicite l'obligation d'assistance en cas d'annulation de train (article 4.3) :</p> <p><i>« En ce qui concerne l'obligation d'assistance au titre de l'article 18, l'annulation d'un train engendrera les mêmes droits qu'un retard au départ, à savoir que les voyageurs devront être informés conformément à l'article 18, paragraphe 1. Ils auront également droit à une assistance conformément à l'article 18, paragraphe 2, si le laps de temps avant l'heure de départ du prochain train ou autre moyen de transport est supérieur à soixante minutes. »</i></p>	Toutes les entreprises ferroviaires.

Texte	Article	Contenu	Commentaires	Entité Concernée
<p>Règlement n° 1371/2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires.</p>	<p>Article 18</p>	<p>ANNULATION Remboursement et indemnisation.</p> <p>Le remboursement n'est pas prévu expressément mais il est de droit si le contrat n'est pas exécuté.</p> <p>Le règlement renvoie aux règles uniformes concernant le contrat de transport international ferroviaire des voyageurs et des bagages (CIV) qui prévoient, à l'article 32 (titre IV, chapitre II de l'annexe 1) : "le transporteur est responsable envers le voyageur du dommage résultant du fait qu'en raison de la suppression, du retard ou du manquement d'une correspondance, le voyage ne peut se poursuivre le même jour, ou que sa poursuite n'est pas raisonnablement exigible le même jour à cause des circonstances. Les dommages-intérêts comprennent les frais raisonnables d'hébergement ainsi que les frais occasionnés par l'avertissement des personnes attendant le voyageur."</p>	<p>Le règlement renvoie aux règles uniformes concernant le contrat de transport international ferroviaire des voyageurs et des bagages (CIV) qui prévoient, à l'article 32 (titre IV, chapitre II de l'annexe 1) : "le transporteur est responsable envers le voyageur du dommage résultant du fait qu'en raison de la suppression, du retard ou du manquement d'une correspondance, le voyage ne peut se poursuivre le même jour, ou que sa poursuite n'est pas raisonnablement exigible le même jour à cause des circonstances. Les dommages-intérêts comprennent les frais raisonnables d'hébergement ainsi que les frais occasionnés par l'avertissement des personnes attendant le voyageur."</p>	<p>Toutes les entreprises ferroviaires.</p>

Texte	Article	Contenu	Commentaires	Entité Concernée
<p>Règlement n° 1371/2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires.</p>	<p>Article 18</p>	<p>RETARD Assistance en cas de retard.</p> <p>L'article 18 du règlement prévoit une assistance en cas de retard de plus de 60 minutes au départ ou à l'arrivée :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• « des repas et des rafraîchissements en quantité raisonnable compte tenu du délai d'attente, s'il y en a à bord du train ou dans la gare, ou s'ils peuvent raisonnablement être livrés »,</li> <li>• « un hébergement à l'hôtel ou ailleurs (...) lorsque c'est matériellement possible »,</li> <li>• si le train est bloqué sur la voie, le transport entre le lieu où se trouve le train et la gare, l'autre point de départ ou la destination finale du service, lorsque c'est matériellement possible.</li> </ul>	<p>Les obligations des entreprises ferroviaires sont appauvries par des formulations telles que « <i>en quantité raisonnable</i> », « <i>lorsque c'est matériellement possible</i> », « <i>un hébergement à l'hôtel ou ailleurs</i> ».</p>	<p>Toutes les entreprises ferroviaires.</p>



Texte	Article	Contenu	Commentaires	Entité Concernée
du règlement n °1371/2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires.	Arrêt CJUE du 29/09/2013, affaire C-509/11, ÖBB-Personenverkehr AG.	exonérée de son obligation d'indemnisation relative au prix du billet pour cause de retard, lorsque le retard est imputable à un cas de force majeure.		
Code civil et jurisprudence de la Cour de cassation (arrêt du 28 avril 2011, n° 10-15056 et les arrêts ultérieurs).	Article L. 1231-3 du code civil (ex article 1150).	<p><b>RETARD</b></p> <p>Limitation de la responsabilité contractuelle du transporteur ferroviaire en cas de retard aux dommages-intérêts prévus par le contrat.</p>	<p>En dehors du TER, pour les retards compris entre au moins 30 minutes et une heure, seule la garantie G30 de SNCF Mobilités s'applique, le règlement n° 1371/2007 sur les droits et obligations des voyageurs ne prévoyant une indemnisation des retards qu'à partir d'une heure de retard. Le voyageur peut demander une indemnisation de son préjudice prouvé sur le fondement du code civil (à condition qu'il ait été prévisible lors de la conclusion du contrat selon la jurisprudence de la Cour de cassation, sur la base du code civil). Ce régime, en apparence moins favorable que l'indemnisation systématique du règlement n° 1371/2007 revient en pratique à la même solution.</p> <p>La limitation de la responsabilité aux dommages-intérêts prévus par le contrat tombe en cas de faute lourde du transporteur.</p>	Toutes les entreprises ferroviaires, mais uniquement SNCF Mobilités pour ce qui concerne la G30.

Texte	Article	Contenu	Commentaires	Entité Concernée
<p>Règles uniformes concernant le contrat de transport international ferroviaire des voyageurs et des bagages (CIV).</p>	<p>Articles 41 à 43</p>	<p><b>BAGAGES</b> (Perte, retard de livraison, détérioration)</p> <p>En cas de perte ou avarie de bagage enregistré, si le montant du dommage est prouvé, une indemnité égale à ce montant doit être versée au voyageur, (avec un maximum de 80 unités de compte par kg manquant ou 1 200 unités par colis).</p> <p>Si le montant du dommage n'est pas prouvé, une indemnité forfaitaire de 20 unités de compte par kg manquant ou de 300 unités de compte par colis. Le mode d'indemnisation, par kg manquant ou par colis, est déterminé dans les conditions générales de transport. Une indemnité est également prévue en cas de retard de livraison selon le montant prouvé, avec un maximum de 0,80 unités de compte par kg ou 14 unités par 24 heures de retard, ou, sans preuves, un montant forfaitaire de 0,14 unité par kg ou 2,80 unités, par 24 heures.</p>	<p>Ces dispositions ne concernent que les bagages pris en charge par le transporteur, et non pas ceux qui restent sous la surveillance du voyageur et donc en dehors de la responsabilité du transporteur.</p>	<p>Toutes les entreprises ferroviaires.</p>



## 7. GOUVERNANCE

### 7.1 Droit général des contrats (législation européenne/dispositions législatives et réglementaires nationales)

Néant.

### 7.2 Droit de la consommation (législation européenne/dispositions législatives et réglementaires nationales)

Néant.

### 7.3 Droit des transports (législation européenne/dispositions législatives et réglementaires nationales)

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'Etat 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.

Texte	Article	Contenu	Commentaires	Entité Concernée
Code des transports.	L. 2141-6	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.		SNCF Mobilités.

Texte	Article	Contenu	Commentaires	Entité Concernée
Décret n° 2015-138 du 10 février 2015 relatif aux missions et aux statuts de SNCF Mobilités	Article 8	Parmi les personnalités choisies en raison de leur compétence, un membre est choisi en qualité de représentant des usagers du transport ferroviaire de personnes ou de marchandises.		SNCF Mobilités.
Code des transports.	Article L. 2121-9-1	Sont institués auprès des autorités organisatrices de transport ferroviaire des comités de suivi des dessertes permettant l'association des représentants des usagers, des associations représentant les personnes handicapées ainsi que des élus des collectivités territoriales concernées dont la composition, le fonctionnement et les missions sont fixés par décret. Ces comités sont notamment 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.	Le décret n° 2018-1364 du 28 décembre 2018 relatif aux comités de suivi des dessertes ferroviaires détermine les règles applicables aux comités de suivi des dessertes que l'autorité organisatrice soit l'État, une région ou le Syndicat des transports d'Ile-de-France.	Toutes les entreprises ferroviaires.

Texte	Article	Contenu	Commentaires	Entité Concernée
Code des transports.	Article L. 2111-9-3	<p>La gestion des grandes gares ou ensembles pertinents de gares de voyageurs est suivie par un comité de concertation. Ce comité est notamment composé de représentants du gestionnaire des gares, des autorités organisatrices de transport concernées, des autorités organisatrices de la mobilité et des autres collectivités territoriales concernées, des entreprises de transport ferroviaire et des usagers. Il est notamment consulté sur les projets d'investissement dans et autour de la gare, les services en gare, la coordination des offres et la multimodalité, l'information des voyageurs, la qualité de service et, de façon générale, sur toute question relative aux prestations rendues dans la gare.</p>	<p>Le décret d'application de cet article n'est pas encore intervenu à ce jour.</p>	<p>Entités gestionnaires de gares.</p>

## CONCLUSION

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

Dans un second temps, alors que le transport ferroviaire, pivot de la mobilité du transport public, va vivre l'ouverture à la concurrence, cette étude permettra de construire une grille d'évaluation du respect des normes juridiques applicables par SNCF Mobilités et les nouveaux opérateurs.

A terme, des demandes de modifications et d'évolutions de la réglementation européenne et nationale pourront être exprimées.

La FNAUT a d'ores et déjà affirmé son soutien à la proposition de modification du règlement européen sur les droits du voyageurs ferroviaires, notamment en ce qui concerne :

- la fin de la possibilité pour les États membres d'exempter les secteurs des TER et du transport suburbain de l'application du règlement,
- la diminution des seuils de déclenchement de l'indemnisation en cas de retard et l'augmentation des indemnisations.

La FNAUT portera ses demandes d'évolution de la réglementation auprès des Pouvoirs publics et ses évaluations du respect des normes juridiques aux entreprises ferroviaires concernées.