



Cars Macron • L'UFC-Que Choisir assigne OUIBUS et FLIXBUS

Publié le : 12/12/2017

Après avoir mis en demeure les trois principaux acteurs du transport en autocar au mois de juin dernier, l'UFC-Que Choisir, face à l'absence de réactions ou d'avancées significatives, assigne aujourd'hui devant le Tribunal de Grande Instance de Paris les sociétés OUIBUS et FLIXBUS.



Depuis la libéralisation en 2015 du marché du transport de voyageurs par la Loi dite Macron, le recours par les consommateurs au service d'autocars est en constante progression, (+ 25 % de voyageurs sur le premier trimestre 2017) ce qui a poussé l'UFC-Que Choisir à analyser les conditions générales (CGV) appliquées par les professionnels à ce mode de transport en plein essor.

Loin d'être équilibrées, les CGV recèlent, selon l'association une myriade de clauses qui apparaissent comme pouvant être qualifiées d'abusives et/ou d'illicites au regard des législations nationales et de l'Union Européenne : pas moins de 28 pour OUIBUS et 43 pour FLIXBUS. Plus particulièrement, ces sorties de route s'agissant des droits des consommateurs peuvent être rassemblées en 4 catégories de problèmes :

Une information préalable à l'arrêt : En cas de retard ou d'annulation du voyage les transporteurs doivent informer les consommateurs dans les meilleurs délais. Or, les clauses contenues dans les contrats tendent à délier les transporteurs de cette obligation. OUIBUS n'indique pas non plus clairement au voyageur le montant des frais qui peuvent lui être appliqués en cas d'annulation ou de billets achetés auprès des points de vente. On note également une méconnaissance des obligations d'information en matière de données personnelles.

Coup de frein excessif sur la responsabilité des transporteurs : Contrairement au règlement européen, les professionnels limitent fortement les droits voyageurs en cas de retard ou d'annulation de voyages, notamment les modalités d'indemnisation¹. Une responsabilité limitée également pour les dommages subis aux bagages, les prestations à fournir, les incidents liés à l'utilisation de leur site ou application.

Des conditions contractuelles qui mènent le consommateur dans le brouillard : Non seulement les transporteurs imposent aux voyageurs de nombreuses conditions générales qui sont incompréhensibles par l'utilisateur de termes tel « pour des motifs valables » sans bien sûr les préciser.

Pire, elles sont également parfois rédigées en langue étrangère (FLIXBUS).

A la veille des vacances de Noël, l'UFC-Que Choisir alerte donc les consommateurs sur le cadre contractuel bien contestable entourant ce mode de transport et demande au juge de se prononcer sur les clauses qu'elle estime être litigieuses puis d'ordonner aux sociétés OUIBUS et FLIXBUS de les supprimer sous astreinte.

NOTES

¹ Règlement EU n°181/2011 du parlement et du conseil du 16/02/2011 concernant le droit des passagers dans le transport par autobus et autocar.