

Décrets, arrêtés, circulaires

TEXTES GÉNÉRAUX

MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE ET DES FINANCES

Arrêté du 10 avril 2017 relatif à l'information sur les prix des prestations de certains services de transport public collectif de personnes

NOR : ECFC1617462A

Publics concernés : consommateurs, transporteurs publics, opérateurs commercialisant des prestations de services de transport public collectif de personnes pour lesquels les caractéristiques du trajet sont publiées à l'avance, y compris les agents de voyage, et autres acteurs publiant les prix de ces prestations, notamment les comparateurs en ligne.

Objet : information du consommateur sur les prix des prestations de services de transport public collectif de personnes pour lesquels les caractéristiques du trajet sont publiées à l'avance ainsi que le droit au remboursement de certaines taxes et redevances.

Entrée en vigueur : le présent arrêté entre en vigueur le 1^{er} juillet 2017.

Notice : le texte a pour objet de prévoir un cadre harmonisé pour l'affichage des prix des prestations de transport public collectif de personnes à destination des consommateurs indépendamment du mode (ferroviaire ou guidé, routier, maritime, fluvial, aérien). Ne relèvent pas de ce dispositif les services de transport pour lesquels le passager participe à la définition des horaires et des points de départs et d'arrivée (services occasionnels et services de transport public particulier de personnes), les services de transport pour compte propre (services de transport privé) et les services compris dans des forfaits touristiques. Dans le contexte d'un développement de la concurrence, entre mode et au sein de chaque mode, le texte prévoit des règles communes afin d'assurer un niveau élevé de protection des consommateurs et l'équité entre les professionnels. Ces règles portent sur l'affichage du prix final, les conditions d'application des suppléments et des réductions de prix. Elles portent également sur le droit du consommateur au remboursement de certaines taxes en cas d'annulation du transport, y compris de son fait : le consommateur sera informé sur ce droit, et sur le montant remboursable, en fin du processus de réservation de manière claire et apparente ainsi que sur la note remise au consommateur avant paiement ; cette information sera également rappelée si une assurance annulation est proposée au consommateur. Enfin, il est prévu que les caractéristiques des lignes de transport (horaires, arrêts, distance) soient communiquées lors de la réservation et au niveau des points d'arrêts.

Référence : le présent arrêté est pris pour l'application de l'article L. 112-1 du code de la consommation. Il peut être consulté sur le site Légifrance (<http://www.legifrance.gouv.fr>).

Le ministre de l'économie et des finances et la secrétaire d'Etat chargée du commerce, de l'artisanat, de la consommation et de l'économie sociale et solidaire,

Vu le règlement (CE) n° 1008/2008 du Parlement Européen et du Conseil du 24 septembre 2008 établissant des règles communes pour l'exploitation de services aériens dans la Communauté, notamment son article 23 ;

Vu le code de la consommation, notamment ses articles L. 112-1, L. 121-17, L. 221-1, L. 221-14 et L. 224-66 ;

Vu le code monétaire et financier, notamment son article L. 112-12 ;

Vu le code de la santé publique, notamment son article L. 6312-1 ;

Vu le code du tourisme, notamment ses articles L. 211-2, L. 342-7 et L. 342-17-1 ;

Vu l'arrêté n° 83-50/A du 3 octobre 1983 modifié relatif à la publicité des prix de tous les services ;

Vu l'arrêté du 3 décembre 1987 relatif à l'information du consommateur sur les prix ;

Vu l'arrêté du 11 mars 2015 relatif aux annonces de réduction de prix à l'égard du consommateur ;

Vu l'avis n° 2016-96 du Comité consultatif de la législation et de réglementation financières en date du 9 novembre 2016 ;

Le Conseil national de la consommation consulté,

Arrêtent :

Art. 1^{er}. – Le présent arrêté est applicable aux annonces de prix relatives à des prestations de transports définies au deuxième alinéa, sans préjudice des dispositions de l'arrêté du 11 mars 2015 susvisé et par dérogation à celles de l'arrêté du 3 décembre 1987 susvisé. Il ne fait pas obstacle à l'application des dispositions de l'arrêté du

3 décembre 1987 susvisé aux prestations d'intermédiation proposées en vue de la conclusion de contrats relatifs à des prestations de transport relevant du présent arrêté.

Les services de transports relevant du présent arrêté sont les services de transport public collectif de personnes ferroviaires, guidés, routiers, maritimes, fluviaux ou aériens exécutés selon des horaires déterminés, les voyageurs étant pris en charge et déposés à des points du trajet préalablement fixés, situés ou non sur le territoire national.

Toutefois, le présent arrêté n'est pas applicable :

- 1° Au transport sanitaire, au sens de l'article L. 6312-1 du code de la santé publique ;
- 2° Aux prestations de transport commercialisées dans le cadre d'un forfait touristique, au sens de l'article L. 211-2 du code du tourisme ;
- 3° Aux remontées mécaniques, au sens de l'article L. 342-7 du même code ;
- 4° Aux tapis roulants mentionnés à l'article L. 342-17-1 du même code.

Art. 2. – Le support sur lequel la note est délivrée au consommateur en application de l'arrêté du 3 octobre 1983 susvisé est durable, au sens du 3° du I de l'article L. 221-1 du code de la consommation.

Art. 3. – Les prix communiqués sous quelque forme que ce soit sont accompagnés d'une mention précisant les conditions de leur application.

Le prix définitif toutes taxes comprises à payer est précisé à chaque indication des prix mentionnés au premier alinéa et, le cas échéant, tout au long du processus de réservation jusqu'à la validation définitive de l'acte d'achat qui intervient dans les conditions prévues à l'article L. 221-14 du code de la consommation. Ce prix définitif inclut le prix du transport, les éventuels frais de distribution ou d'intermédiation ainsi que, lorsqu'ils sont inévitables et prévisibles à la date de publication de l'annonce, l'ensemble des taxes, redevances, suppléments et des droits applicables.

Les suppléments de prix optionnels sont communiqués de façon claire, transparente et non équivoque au début de toute procédure de réservation et leur acceptation par le client intervient dans les conditions prévues à l'article L. 121-17 du code de la consommation.

Le présent article n'est pas applicable aux annonces sur les prix régies par l'article 23 du règlement du 24 septembre 2008 susvisé.

Art. 4. – Lorsque le prix définitif ne comprend pas des taxes, redevances, suppléments et des droits applicables imprévisibles, au sens de l'article 23, paragraphe 1, du règlement du 24 septembre 2008 susvisé ou du deuxième alinéa de l'article 3 du présent arrêté, l'annonce mentionne qu'ils sont exigibles de manière claire et apparente à la proximité immédiate du prix communiqué.

Art. 5. – Le prix porté à la connaissance des consommateurs ne comprend pas les éventuelles réductions pour l'utilisation d'un instrument de paiement appliquées conformément à l'article L. 112-12 du code monétaire et financier. Toutefois, les annonces sur le prix réduit après l'application d'une telle réduction peuvent intervenir si une ou plusieurs des conditions suivantes sont réunies :

- 1° Le professionnel est en mesure de justifier que l'instrument de paiement concerné est celui le plus couramment utilisé parmi les destinataires de l'annonce et qu'il est techniquement en mesure de différencier cet instrument des autres instruments ;
- 2° Le consommateur a expressément opté pour l'instrument de paiement concerné ;
- 3° L'annonce de prix s'adresse exclusivement à un consommateur, ou un ensemble de consommateurs, préalablement identifié comme disposant de cet instrument de paiement.

Le présent article n'est pas applicable aux annonces de prix effectuées dans les annonces visant exclusivement à promouvoir l'instrument de paiement concerné qui sont effectuées par la personne commercialisant cet instrument, ou pour le compte de cette dernière, et dans lesquelles le prix de la prestation de transport est communiqué à titre d'illustration.

Art. 6. – L'annonce du montant d'une réduction pour l'utilisation d'un instrument de paiement est complétée du nom de cet instrument de paiement, à la proximité immédiate de ce montant, à l'exclusion de tout renvoi et dans des conditions de visibilité et lisibilité au moins égales.

L'annonce du prix réduit, effectuée lorsqu'au moins une des conditions prévues aux 1° à 3° de l'article 5 est remplie, est complétée par le nom de l'instrument de paiement dans les conditions prévues par le précédent alinéa.

Art. 7. – I. – Le présent article est applicable lorsque le prix définitif à payer comprend des taxes et redevances dont l'exigibilité procède de l'embarquement effectif du passager et qui sont remboursables de plein droit lorsque le titre n'est plus valide et n'a pas donné lieu à transport, notamment en application de l'article L. 224-66 du code de la consommation.

II. – La mention du montant total des sommes correspondantes, accompagnée de l'information qu'elles sont remboursables dès lors que le consommateur n'a pas voyagé, figure :

- 1° De manière claire et apparente, à proximité immédiate du prix définitif à payer qui est mentionné juste avant la conclusion de l'acte d'achat ;
- 2° Sur la note mentionnée à l'article 2.

Cette mention est complétée par un renvoi ou un lien vers un document d'information portant sur les différentes modalités selon lesquelles le remboursement peut être demandé, y compris, le cas échéant, les frais de remboursement pratiqués, et vers un formulaire de demande de remboursement en ligne.

Ce montant peut inclure d'autres éléments du prix définitif à payer sous réserve qu'ils soient effectivement remboursables dans les mêmes conditions que les sommes susmentionnées et selon la même procédure.

III. – Lorsqu'un contrat d'assurance comportant une garantie relative à l'annulation du voyage est proposé lors de la réservation, sont également rappelés de manière claire et apparente à la proximité immédiate de la mention de la prime d'assurance :

1° Le prix à payer hors assurance ;

2° Le montant mentionné au II ;

3° L'information selon laquelle ce montant est remboursable en toute circonstance si le transport n'a pas lieu.

Ces éléments peuvent être remplacés par une mention du prix à payer, hors assurance, réduit du montant mentionné au II. Cette mention est complétée par l'information que la garantie couvre uniquement le prix ainsi réduit.

IV. – Les éventuelles mentions que le titre de transport n'est pas remboursable se rapportent clairement à la partie du prix à payer correspondante.

Art. 8. – La personne qui organise un réseau d'une ou plusieurs lignes de transport ne relevant pas du service public met à la disposition du public les éléments caractéristiques de chacune de ces lignes : l'origine, la destination, les éventuels arrêts intermédiaires, les horaires de passages aux différents arrêts et la période de validité de ces informations.

Cette information est assurée en rendant aisément accessible au public un document unique listant ces caractéristiques pour l'ensemble des lignes. Ce document unique peut prendre la forme d'un outil numérique facilement accessible à partir du site internet de cette personne.

Les caractéristiques d'une ligne sont également affichées au niveau de chacun des arrêts qu'elle dessert.

Art. 9. – Lors de la réservation de la prestation de transport, le consommateur est informé de l'existence du document unique prévu à l'article 8 et des modalités précises pour y accéder.

Art. 10. – Le présent arrêté entre en vigueur le 1^{er} juillet 2017.

Art. 11. – Le présent arrêté sera publié au *Journal officiel* de la République française.

Fait le 10 avril 2017.

*Le ministre de l'économie
et des finances,*
MICHEL SAPIN

*La secrétaire d'Etat
chargée du commerce,
de l'artisanat, de la consommation
et de l'économie sociale et solidaire,*
MARTINE PINVILLE