AFOC 31

L'info de l' AFOC

MAI 2025

AFOC – 93, boulevard de Suisse – 31200 TOULOUSE – Tél. : 05 61 13 25 71
Email : afoc31@orange.fr

VOYAGE EN TRAIN : QUELS SONT VOS DROITS EN CAS D'ANNULATION OU DE RETARD.

Publié le 2 mai 2025 – Bercy infos – voyages, vacances

Toute personne voyageant en train en France ou dans un autre pays de l'Union européenne (UE) dispose de droits, en cas de retards à l'arrivée, de correspondances manquées, de trains reportés ou encore annulés.

Dans les 27 États membres de l'Union européenne, les droits des voyageurs sont régis par le règlement 2021/782 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires.

Ce règlement est applicable dans son intégralité aux trajets internationaux de transport ferroviaire de voyageurs et aux services intérieurs de transport ferroviaire de voyageurs (lignes TGV ou Intercités). Ce règlement est applicable partiellement aux services de transports ferroviaires urbains et suburbains ainsi qu'aux services de transports régionaux (TER). C'est ce règlement qui impose aux entreprises ferroviaires des obligations minimales, notamment en termes d'indemnisation, d'information et d'assistance auprès des voyageurs.

Si votre train a du retard, que ce soit au départ ou à l'arrivée, l'entreprise ferroviaire doit vous tenir informé de la situation, ainsi que des heures de départ et d'arrivée prévues, dès que celles-ci sont disponibles.

En cas d'annulation ou de report de plus d'une heure au départ de votre train, vous devez être correctement informé de l'incident pendant l'attente, et vous avez le choix entre deux solutions :

- poursuivre votre voyage ou être réacheminé vers la destination finale avec un autre train sans frais supplémentaires, dans des conditions comparables et dans les meilleurs délais (ou à une date ultérieure, à votre convenance),
- annuler votre voyage : votre billet est alors intégralement remboursé (y compris le billet retour en cas de billet aller-retour). Le remboursement est dû dans le mois qui suit la demande. Si vous avez été remboursé, notez que vous ne pouvez pas prétendre en plus à une indemnisation.

Par ailleurs, si le retard est supérieur à 60 minutes ou en cas d'annulation de train, vous avez droit à une assistance gratuite, dans la mesure du possible.

Cela concerne :

- des repas et des rafraîchissements en quantité raisonnable,

- un hébergement, ainsi que le transport entre la gare et le lieu d'hébergement, si un séjour d'une ou de plusieurs nuits devient nécessaire lorsque c'est matériellement possible (cette obligation est limitée à trois nuits maximum),

- un moyen d'informer vos proches, si le retard ou l'annulation empêche la poursuite du voyage le jour même.

Si le service ferroviaire ne peut plus se poursuivre, les entreprises ferroviaires doivent mettre en place dès que possible d'autres services de transport pour les voyageurs.

Suite à un retard de train (TGV, Intercités ou trajet national effectué dans le cadre d'un service international de transport), l'indemnisation minimale est la suivante :

- 25 % du prix du billet pour un retard d'une heure à deux heures à l'arrivée,
- 50 % du prix du billet pour un retard de plus de deux heures à l'arrivée.

Depuis le 1er janvier 2025, ces dispositions s'appliquent également aux billets de train comportant une correspondance avec un service régional de transport ferroviaire (TER). Au-delà de cette garantie minimale pour les voyageurs, les entreprises ferroviaires sont libres de fixer des règles plus avantageuses. C'est le cas par exemple avec la garantie 30 minutes de la SNCF.

Une indemnisation est également prévue pour les voyageurs qui détiennent une carte de transport ou un abonnement et sont confrontés à des annulations ou à des retards récurrents pendant sa durée de validité.

L'indemnisation relative au prix du billet doit être payée par l'entreprise ferroviaire dans le mois qui suit le dépôt de la demande d'indemnisation. L'indemnisation peut être payée en espèces à la demande du voyageur.

Un seuil minimal, en-dessous duquel aucune indemnisation n'est payée, peut être fixé par l'entreprise ferroviaire, sans qu'il ne dépasse 4 euros.

Vous ne recevrez aucune indemnisation dans l'un des cas suivants :

- vous avez été informé d'un retard avant d'acheter votre billet,

- vous avez opté pour un remboursement de votre billet,

- le retard est dû à des circonstances dites extraordinaires, par ex. : conditions météorologiques extrêmes, catastrophe naturelle majeure, crise de santé publique majeure, présence de personnes sur la voie ferrée, vol de câbles, urgences à bord du train, activités de maintien de l'ordre, sabotage ou encore terrorisme. En revanche, les grèves du personnel de l'entreprise ferroviaire ne constituent pas une circonstance exceptionnelle : l'indemnisation est alors due.

Quel que soit le train concerné, la demande d'indemnisation peut s'effectuer directement en ligne via un formulaire, ou bien par courrier. Pensez à joindre votre billet, ainsi que le bulletin de retard original remis en gare à l'arrivée du train.

Chaque catégorie de train ou transporteur propose des modalités spécifiques de remboursement. Pour connaître l'ensemble de ces modalités, rendez-vous sur le site de l'entreprise ferroviaire concernée.

Comme l'indique la DGCCRF dans sa fiche pratique, dans un premier temps, une démarche amiable auprès du service clientèle compétent de votre opérateur de transport est à privilégier. D'autres démarches amiables ou judiciaires sont possibles. Vous pouvez aussi signaler un problème sur le site de SignalConso.

Les actualités à la une de l'AFOC : les dossiers du moment….

CARTEL DU RECYCLAGE DES VÉHICULES EN FIN DE VIE : AMENDES RECORD ET CONSOMMATEURS LÉSÉS.

Publié le 4 avril 2025 – Consommation Auto-Moto-Vélo

La Commission européenne rapporte ce mardi avoir infligé une amende de 458 millions d'euros à 15 grands constructeurs automobiles et à l'Association européenne des constructeurs automobiles (ACEA).

Cette sanction met en lumière un cartel ayant duré 15 ans, lié au recyclage des véhicules en fin de vie (VFV).
Le cartel, actif de 2002 à 2017, s'est appuyé sur deux pratiques principales : ne pas payer les démolisseurs pour le recyclage des VFV, considérant cette activité comme suffisamment rentable en elle-même et éviter de promouvoir la proportion de matériaux recyclables dans leurs véhicules, privant les consommateurs d'informations essentielles pour des choix éclairés.

L'ACEA a joué un rôle clé en tant que facilitateur, en organisant des réunions et des échanges entre les entreprises impliquées.

Le comportement des participants au cartel a eu plusieurs conséquences néfastes :

- Un manque de transparence : les consommateurs n'ont pas pu évaluer la performance de recyclage des véhicules, ce qui a réduit la pression exercée sur les constructeurs pour aller au-delà des exigences légales.

- Des préjudices économiques : les coûts liés au recyclage n'ont pas été assumés comme prévu, ce qui a pu indirectement affecter les consommateurs par des frais cachés ou une qualité moindre du recyclage.

- Un impact environnemental : en limitant les investissements dans le recyclage et la réutilisation, le cartel a freiné les avancées en matière de durabilité.

La Commission a ajusté les amendes en fonction de la coopération des entreprises dans l'enquête. Par exemple, Mercedes-Benz a bénéficié d'une immunité totale en révélant l'existence du cartel, tandis que Stellantis, Mitsubishi et Ford ont obtenu des réductions pour leur collaboration. L'ensemble des participants ont également admis leur responsabilité, permettant une procédure simplifiée avec une réduction de 10 % des amendes.

Cette affaire met en évidence l'importance de la vigilance face aux pratiques anticoncurrentielles. La Commission encourage les victimes potentielles à demander réparation devant les tribunaux nationaux, en s'appuyant sur ses décisions comme preuves.

En bref…. En bref… En bref…. En bref…. En bref…. En bref…. En bref…. En bref…

Loisirs :
Fêtez le vélo avec Mai à vélo 2025 ! Des événements variés (loisir, sport, tourisme...) sont organisés partout en France durant le mois de mai pour promouvoir la pratique du vélo. La 21ème édition de la Nuit européenne des musées aura lieu le samedi 17 mai 2025. Plus de 3 000 musées en France et en Europe ouvrent leurs portes à de nombreux événements gratuits !

Transports :
À partir du 2 mai 2025, vous encourez une amende si vous êtes en infraction (autrement dit, si vous êtes seul dans votre véhicule sur la voie dédiée au covoiturage et aux transports collectifs pendant que celle-ci est activée). Les véhicules propres, exonérés jusqu'à maintenant de la taxe régionale, connaissent une nouvelle réglementation. La loi sur la sécurité dans les transports en commun est entrée en vigueur.

QUE FAIRE EN CAS DE LITIGE :
Rapprochez-vous de votre association de consommateur AFOC 31,
par tél. 05.61.13.25.71 ou par mail, afoc31@orange.fr

Site local : AFOC31 Facebook

L'AFOC accompagne ses adhérents.

Informatique et libertés : Conformément au chapitre 3 du Règlement Général de Protection de Données 2016/679, vous disposez sur vos données à caractère personnel détenues par l'AFOC d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, de portabilité, d'opposition en cas de motif légitime. Vous pouvez exercer vos droits en adressant votre demande par courrier à l'AFOC 31 – 93, boulevard de Suisse – 31200 TOULOUSE. Vous pouvez également solliciter la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.