

Prise de position de la Commission fédérale de la consommation

sur le projet de révision de l'**Ordonnance sur l'organisation de l'infrastructure ferroviaire (ordonnance OBI)**, mis en consultation jusqu'au 24 octobre 2019

Le 2 juillet 2019, le Département fédéral de l'environnement, des transports, de l'énergie et de la communication (DETEC) a ouvert une consultation sur la révision notamment de l'Ordonnance sur l'organisation de l'infrastructure ferroviaire (ordonnance OBI), rendue nécessaire par l'adoption par le Parlement fédéral le 28 septembre 2018 de la Loi fédérale sur l'organisation de l'infrastructure ferroviaire (OBI)¹. L'Ordonnance OBI touchant en particulier aux droits des passagers, les modifications proposées entrent dans le champ de compétence de la Commission fédérale de la Consommation (ci-après : CFC)², justifiant la présente prise de position.

De manière générale, la CFC estime que ce renforcement des droits des passagers dans les transports publics **va dans le bon sens** (en particulier l'indemnisation des usagers en cas de retard important).

Pour que le système fonctionne, il faut néanmoins que **les coûts de transaction soient faibles**, aussi bien pour le transporteur (pour traiter les demandes) que pour l'utilisateur (pour établir une demande d'indemnisation recevable, en cas de retard important). Le point de vue du transporteur est pris en compte, puisque des indemnités ne seront versées que pour des titres de transport d'au moins 20 francs (retards de plus de deux heures) ou d'au moins 40 francs (retards d'une à deux heures). La CFC relève toutefois que cela limite fortement les hypothèses de remboursement, puisque le billet de 2e classe Genève-Berne avec un demi-tarif s'élève à 25,50 francs ; il en est de même d'un billet 2e classe Zurich-Berne avec un demi-tarif, qui s'élève également à 25,50 francs. Cela signifie qu'une indemnité ne serait dû qu'en cas de retard de plus de deux heures. Une limite maximale au-dessous de laquelle aucune indemnité n'est due ramenée à Fr. 5.- (art. 61 al. 4 OBI) permettrait de tenir compte plus largement des billets de 2e classe.

La CFC constate également que les retards répétés peuvent être indemnisés selon l'art. 61 al. 2 OBI, mais cela suppose de disposer d'un abonnement. Il serait utile de déterminer si cela couvre aussi l'abonnement demi-tarif. A nouveau, si tel n'est pas le cas, les cas d'indemnisation pour retards répétés seront rares, voire inexistantes.

La CFC note enfin que les usagers peuvent se trouver face à des demandes bureaucratiques élevées (exemple : faire uniquement la demande d'indemnisation à un guichet CFF après une longue attente) qui videront rapidement de sens la demande d'indemnisation.

Les formalités doivent être simples pour les usagers, par exemple : distribution par les contrôleurs CFF d'un formulaire de demande d'indemnisation, adresse électronique pour faire facilement sa demande d'indemnisation online, voire possibilité de la faire directement depuis

¹ FF 2018 6097.

² Art. 1 du Règlement de la Commission fédérale de la consommation du 1er février 1966, RS 944.1.

son smartphone. Il faudrait donc prévoir une indemnisation facilitée par le biais de l'application CFF, pour autant que l'on prévoise une modalité simple et conviviale pour l'utilisateur.

Il est clair que les personnes détentrices d'abonnement ne seront en général pas indemnisés, puisqu'il faut qu'elles « démontrent de manière crédible qu'elles ont été affectées par un retard » et qu'en outre cela devra « faire l'objet d'une vérification au cas par cas ». Cela fait beaucoup de monde, si l'on tient compte des différentes formes d'abonnement (y compris abo 1/2 tarif). La CFC est ainsi d'avis que *le texte ne vise en fait que les personnes détentrices d'abonnement général (AG)*, si tel est le cas, il faudra préciser le texte pour qu'il contienne cette précision. **Si toutes les formes d'abonnement sont concernées, le texte est presque vide de sens.**

Enfin l'impact de la mesure imposant aux entreprises de transport de proposer des **rafraîchissements et des repas** aux voyageurs est largement limité par les conditions que ceux-ci (rafraîchissements et repas) soient disponibles « dans le train ou dans la gare ou peuvent être livrés dans un délai raisonnable. » De l'avis de la CFC, il serait plus réaliste de prévoir que cette obligation ne s'applique qu'à partir de 120 minutes, mais avec moins de conditions limitatives.

Pour la commission fédérale de la consommation

Prof. Dr. Pascal Pichonnaz

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Pichonnaz', enclosed within a large, stylized oval flourish.

Président *ad interim* de la CFC