



Un litige avec la SNCF ?

Rubrique : actualités - Date : mercredi 24 avril 2002

Au cours d'un voyage en train, vous avez été verbalisé, d'une manière qui vous semble abusive, pour une infraction telle que l'oubli ou le non-compostage du titre de transport, l'occupation d'une place en première classe faute de place non-fumeur en seconde, ou encore le transport d'un vélo dans un train ²non-autorisé². Ou bien vous estimez avoir droit à une indemnité pour un préjudice subi suite à un incident technique, un retard de train, une grève, le vol ou la détérioration d'un bagage, un retard de livraison de votre vélo par le SERNAM.

Envoyez immédiatement une lettre de réclamation à la SNCF. En l'absence de réponse dans le mois qui suit, ou si la réponse ne vous donne pas satisfaction, vous pouvez vous adresser, dans un délai de deux mois s'il s'agit d'une contravention, à la Fédération Nationale des Associations d'Usagers des Transports (FNAUT), association agréée de consommateurs.

La FNAUT est autorisée à saisir le médiateur de la SNCF, procédure qui permet de résoudre certains litiges à l'amiable. Attention : en cas de verbalisation, si vous n'avez pas payé dans un délai de deux mois, la SNCF transmet votre dossier au parquet, et le médiateur n'a plus la possibilité d'intervenir. Il est donc conseillé de réagir sans retard.

La FNAUT peut intervenir auprès du médiateur de la RATP, mais uniquement en cas de contravention. Elle peut également défendre les voyageurs auprès des agences de voyages et des compagnies aériennes et maritimes. FNAUT : 32 rue Raymond Losserand, 75014, Paris. Tel 01 43 35 02 83, demander Laurence Vernay.