

Démarche : PREFECTURE DE POLICE - Formulaire de plainte à l'encontre d'un conducteur de taxi, de véhicules de transport avec chauffeur (VTC) ou de motos taxis

Organisme : Bureau des taxis et transports publics (Réclamations)

Identité du demandeur

Email	<input type="text"/>
Civilité	<input type="text"/>
Nom	<input type="text"/>
Prénom	<input type="text"/>

Formulaire

Vous souhaitez transmettre une plainte au bureau des taxis et transports publics par ce formulaire en ligne.

Nous vous précisons que la préfecture de police n'a pas la compétence pour traiter :

- Les réclamations concernant des conducteurs hors de l'agglomération parisienne. Ces dernières doivent être adressées à la commune concernée.
- Les demandes de remboursement des sommes indûment perçues par les chauffeurs, qui peuvent faire l'objet soit d'un règlement à l'amiable avec le chauffeur soit d'une plainte auprès des services de police ou de gendarmerie.

Si votre demande concerne un objet perdu ou oublié dans un véhicule utilisé pour une course, vous devez adresser une déclaration au service des objets trouvés (www.ppbot.fr)

Si vous souhaitez déposer une plainte auprès des services de police pour des faits relevant d'une qualification pénale, vous pouvez utiliser le formulaire en ligne correspondant : <https://www.masecurite.interieur.gouv.fr/fr/demarches-en-ligne/plainte-en-ligne>

Informations personnelles

Précisions concernant les informations personnelles

Toutes les informations personnelles demandées au plaignant dans le cadre de la procédure disciplinaire (nom, prénom, adresse, coordonnées téléphoniques et courriel) sont anonymisées lors du traitement disciplinaire

Téléphone fixe ou portable

Adresse courriel

Adresse principale complète

Identification du conducteur

Informations indispensables - Sans ces éléments permettant d'identifier le conducteur du véhicule, il ne sera pas possible de traiter votre plainte

Votre signalement concerne une course :

Cochez la mention applicable, une seule valeur possible

☐ de taxis

☐ de VTC

☐ de motos taxis

Les éléments d'identification sont les suivants

Remarque : seuls les taxis ont un numéro de licence

Cochez la mention applicable, plusieurs valeurs possibles

☐ Immatriculation du véhicule

☐ Numéro de licence (autorisation de stationnement)

☐ Ticket de carte bleue ou Sumup avec le nom ou le numéro de siret

☐ Je n'ai aucun de ces éléments

Immatriculation du véhicule

Pour les taxis, cette information figure sur la facture que le conducteur est dans l'obligation de vous remettre à votre demande ou pour toute course d'un montant égal ou supérieur à 25€.

Remarque : les immatriculations se présentent quasi systématiquement sous un format deux lettres - trois chiffres - deux lettres (exemple: AA-123-BB)

Pour les VTC et les motos taxis, cette information est disponible sur le site de réservation, ou le cas échéant sur la facture qui vous est remise.

Pour les taxis uniquement : Numéro de licence (autorisation de stationner)

Plaque noire à caractères rouges située sur l'aile avant droite du véhicule.

Cette information figure sur la facture que le conducteur est dans l'obligation de vous remettre à votre demande ou pour toute course d'un montant égal ou supérieur à 25€

Nom ou numéro de siret figurant sur le reçu de carte bleue ou le reçu sumup

A joindre en cas d'absence du numéro d'immatriculation ou du numéro de licence, ou en complément de ces autres éléments

Nous ne pouvons pas donner de suites à votre démarche

Insuffisance des éléments permettant d'identifier le conducteur

Votre réclamation ne comporte pas les éléments nécessaires nous permettant d'identifier le conducteur. La démarche va donc être close sans suite. Elle pourra le cas échéant être rouverte en présence de nouveaux éléments permettant l'identification.

Description du véhicule et du chauffeur

Si possible, donner une description :

PREFECTURE DE POLICE - Formulaire de plainte à l'encontre d'un conducteur de taxi, de véhicule

- du véhicule (marque, modèle, couleur) : espace à compléter par le client

- du conducteur

Description de votre course

Date et heure de début de course

Date et heure de fin de course

Lieu de prise en charge

Cochez la mention applicable, une seule valeur possible

☐ Hôtel

☐ Domicile

☐ Lieu de travail

☐ Station de taxi

☐ Taxi hélé sur la voie publique

☐ Aéroport Roissy-Charles de Gaulle – terminaux 1, 2A, 2B, 2C, 2D, 2E, 2F, 2G, 3

☐ Aéroport d'Orly

☐ Gare SNCF - Paris Gare du Nord

☐ Gare SNCF - Paris Gare de Lyon

☐ Gare SNCF - Paris Gare Montparnasse

☐ Autre gare SNCF (à préciser dans le descriptif des faits)

Eventuelles précisions sur le lieu de prise en charge

(nom de l'hôtel, adresse, etc.)

Destination prévue

Cochez la mention applicable, une seule valeur possible

☐ Hôtel

☐ Domicile

☐ Lieu de travail

☐ Station de taxi

☐ Taxi hélé sur la voie publique

☐ Aéroport Roissy-Charles de Gaulle – terminaux 1, 2A, 2B, 2C, 2D, 2E, 2F, 2G, 3

PREFECTURE DE POLICE - Formulaire de plainte à l'encontre d'un conducteur de taxi, de véhicule

- ☐ Aéroport d'Orly
- ☐ Gare SNCF - Paris Gare du Nord
- ☐ Gare SNCF - Paris Gare de Lyon
- ☐ Gare SNCF - Paris Gare Montparnasse
- ☐ Autre gare SNCF (à préciser dans le descriptif des faits)

Eventuelles précisions sur la destination prévue

(nom de l'hôtel, adresse, etc.)

Lieu d'arrivée (si différent de la destination prévue)

Nombre de passagers

Nombre de passagers sans compter le conducteur (nombre compris entre 1 et 8)

Cochez la mention applicable, une seule valeur possible

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5
- ☐ 6
- ☐ 7
- ☐ 8

Prix affiché au compteur (taxi) ou annoncé préalablement à la course (pour les vtc et les "taxis motos") (en euros)

Prix payé (en euros)

Suppléments éventuels appliqués (en euros)

Si possible, décrire la justification du supplément

Mode de règlement

Précisez quel a été votre mode de règlement. Si vous avez réglé par carte bancaire, ajoutez si possible une capture d'écran de l'opération ou le ticket de reçu de l'opération dans les espaces dédiés aux pièces justificatives.

Cochez la mention applicable, une seule valeur possible

☐ Espèces

☐ Carte bancaire

☐ Chèque

Le conducteur vous a-t-il remis une facture ?

Pour les taxis, cette information figure sur la facture que le conducteur est dans l'obligation de vous remettre à votre demande ou pour toute course d'un montant égal ou supérieur à 25€.

Pour les VTC et les motos taxis, cette information est disponible sur le site de réservation, ou le cas échéant sur la facture qui vous est remise.

Important : cette facture est distincte du reçu de carte bancaire.

Cochez la mention applicable

☐ Oui

☐ Non

Pièce justificative à joindre en complément du dossier

☐ Joindre, le cas échéant, une copie de la facture

(document au format image ou pdf)

Quelle est la raison de votre réclamation ?

(Plusieurs choix possibles dans le menu déroulant ci-dessous)

Pour les refus de course, il est essentiel que vous ajoutiez une photo du véhicule ou de la plaque d'immatriculation/plaque de la licence si vous en avez une

Cochez la mention applicable, plusieurs valeurs possibles

☐ Impolitesse

☐ Insultes

☐ Agression physique

☐ Discrimination (au titre des articles 225-1 et 225-2 du code pénal)

☐ Non-respect des tarifs

☐ Refus de paiement par carte bancaire

☐ État de propreté du véhicule

☐ Non-respect de l'itinéraire

☐ Allongement du parcours

☐ Racolage de la clientèle

☐

☐ Non remise de ticket ou de la facture

☐ Autre (préciser)

Description détaillée des faits reprochés

Informations complémentaires - Si vous le désirez, vous pouvez joindre des documents à l'appui de votre réclamation (facture, photos - format image ou pdf)

Pièces justificatives

Pièce justificative à joindre en complément du dossier

☐ Pièces justificatives

Pièce justificative à joindre en complément du dossier

☐ Pièces justificatives

Pièce justificative à joindre en complément du dossier

☐ Pièces justificatives

Confirmation de votre plainte

Je certifie l'exactitude des renseignements portés sur le présent formulaire, ainsi que l'authenticité des documents joints.

Article 441-6 du code pénal :

Le fait de se faire délivrer indûment par une administration publique (...) par quelque moyen frauduleux que ce soit, un document destiné à constater un droit, une identité ou une qualité ou à accorder une autorisation est puni de deux ans d'emprisonnement et de 30 000 € d'amende.

Article 441-7 du code pénal :

Indépendamment des cas prévus au présent chapitre, est puni d'un an d'emprisonnement et de 15 000 € d'amende le fait :

1° d'établir une attestation ou un certificat faisant état de faits matériellement inexacts (...)

2° de faire usage d'une attestation ou d'un certificat inexact ou falsifié. (...)

Cochez la mention applicable

☐ Oui

☐ Non