RAPPORT D'ACTIVITE

MEDIATION DE LA CONSOMMATION

ANNEE 2021

Article R 614-2 du code de la consommation

Textes normatifs européens et français sur la médiation de la consommation

Sous l'impulsion de la commission européenne, le législateur français a souhaité une généralisation du recours à la médiation dans le domaine de la consommation. Les textes encadrant cette nouvelle possibilité de soutenir la qualité de la relation professionnelle entre le consommateur et le professionnel sont les suivants :

- la directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE ;
- le règlement (UE) no 524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE ;
- l'ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation ;
- le décret n°2015-1382 du 30 octobre 2015 relatif à la médiation des litiges de consommation ;
- les articles L611-1 à L616-3 de la partie législative de Code de la Consommation relative à la médiation de la consommation
- les articles R 612-1 à R616-2 de la partie règlementaire de Code de la Consommation relative à la médiation de la consommation du Code de la consommation ;

Conformément à l'article R 612.1 du Code de la Consommation, tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel.

Le processus de médiation de la consommation implique une démarche volontaire des parties : liberté d'entrer ou non dans un processus de médiation ; liberté d'accepter ou de refuser la proposition de solution du médiateur ; le recours devant une juridiction lors du processus de médiation est toujours possible mais en ce cas la médiation se clôt.

LE BILLET

DU MEDIATEUR DE LA CONSOMMATION

Au terme de 5 années de médiation

La généalogie, selon le petit LAROUSSE, est la science qui recherche l'origine et la filiation des familles. Elle se divise entre la généalogie des amateurs et la généalogie professionnelle.

Les généalogistes amateurs sont devenus très nombreux depuis 1970 en s'appuyant notamment sur les retraités soucieux d'identifier leurs aïeux. Les associations et clubs de généalogistes se sont multipliés à l'heure de l'internet.

La généalogie professionnelle se divise entre la généalogie familiale et la généalogie successorale. La première vise à répondre aux demandes de particuliers désireux de connaitre leur arbre généalogique. La seconde, à la demande notamment des notaires, recherche les héritiers des personnes décédées et apporte une justification de leurs droits. Les généalogistes professionnels apportent également une assistance aux héritiers jusqu'à l'achèvement des opérations de liquidation des successions.

L'Union des généalogistes de France est une union de syndicats professionnels, actuellement au nombre de 6. 117 entreprises (dont 20 de généalogie familiale et 97 de généalogie successorale) adhèrent à un syndicat affilié à Généalogistes de France. Ces adhérents représentent 95 % des entreprises de généalogie en France.

Ils traitent chaque année 15 à 16 000 dossiers de succession auxquels s'ajoutent des dossiers de recherches de bénéficiaires de contrats d'assurance-vie sur mandat des sociétés d'assurance vie. Ils déterminent les droits de plus de 150 000 héritiers et permettent la restitution de près d'un milliard d'euros. Ils permettent à l'Etat de percevoir 550 000 000 € au titre des droits de succession

En exécution d'une directive de l'Union européenne du 21 mai 2013, une ordonnance du 20 août 2015 a organisé en droit français la médiation de la consommation. Les dispositions législatives et réglementaires pertinentes sont intégrées au sein des articles L.611-1 et suivants et R.612-1 et suivants du code de la consommation

Le secteur de la généalogie professionnelle est doté d'un médiateur de la consommation destiné à favoriser une résolution amiable des litiges contractuels survenant entre les héritiers et les généalogistes professionnels et portant sur l'exécution d'un contrat ou de la fourniture de services. C'est à ce titre que le bureau de l'Union des généalogistes de France m'a désigné comme médiateur sectoriel des généalogistes de France pour 3 ans à compter du 12 juillet 2016 puis renouvelé en 2019 pour une deuxième période de 3 ans. La commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) m'a inscrit le 8 décembre 2016 sur la

liste française des médiateurs de la consommation communiquée à la Commission européenne étendant ma compétence à toute la généalogie professionnelle.

L'activité du médiateur de la consommation de l'Union des généalogistes de France a été évaluée et contrôlée par la CECMC (Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation) par des opérations s'échelonnant entre le 30 mars 2020 et le 1er juin 2020 et portant sur les années 2017, 2018 et 2019. Par lettre en date du 4 juin 2020, le président de la CECMC m'a informé de la décision de la commission de me maintenir sur la liste des médiateurs de la consommation mentionnée à l'article L 615-1 du code de la consommation.

L'intervention du généalogiste dans le règlement des procédures de succession est encadrée par l'article 36 de la loi n°2006-728 du 23 juin 2006 :

« Hormis le cas des successions soumises au régime de la vacance ou de la déshérence, nul ne peut se livrer ou prêter son concours à la recherche d'héritier dans une succession ouverte ou dont un actif a été omis lors du règlement de la succession s'il n'est porteur d'un mandat donné à cette fin. Le mandat peut être donné par toute personne qui a un intérêt direct et légitime à l'identification des héritiers ou au règlement de la succession.

Aucune rémunération, sous quelque forme que ce soit, et aucun remboursement de frais n'est dû aux personnes qui ont entrepris ou se sont prêtées aux opérations susvisées sans avoir été préalablement mandatées à cette fin dans les conditions du premier alinéa. »

Le contrat de révélation de succession est, par ailleurs, soumis aux dispositions du code de la consommation.

Malgré la pandémie, la médiation de la consommation s'est déroulée convenablement en 2021 conformément aux textes législatifs et réglementaires qui la régissent.

CINQ ANNEES DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION POUR LA GENEALOGIE PROFESSIONNELLE

BILAN QUINQUENNAL (2017-2021)

- **Saisines reçues par le médiateur : 380**
- **Demandes de médiations qualifiées irrecevables : 72**
- **Demandes de médiations déclarées recevables : 139**
- **Issues de la médiation :**
  Accords conclus entre les parties sous l'impulsion du médiateur : 53
  Propositions de solution émanant du médiateur : 58
  Propositions acceptées par les deux parties : 39
  Propositions refusées par une partie : 19
  Constats de fin de mission dressés par le médiateur : 128

  Moyenne des délais pour statuer sur la recevabilité : 9 jours
  Moyenne des délais d'instruction des procédures recevables : 72 jours

COMMENTAIRES DU MEDIATEUR SUR L'EXERCICE 2021

Je suis entré en fonctions le 1er janvier 2017 pour un premier exercice annuel qui a donné lieu à mon premier rapport en date du 1er février 2018, publié sur mon site internet et déposé à la CECMC le 10 février 2018. Les deuxième, troisième et quatrième et cinquième exercices annuels ont également donné lieu à quatre rapports d'activité publiés sur mon site internet et déposés à la CECMC en 2019, 2020, 2021 et 2022.

La demande de médiations de la consommation est en légère augmentation en 2021 (101 saisines et 37 ouvertures de procédures de médiation) par rapport aux années antérieures.

Le médiateur de la consommation des généalogistes de France et de la généalogie professionnelle est désormais bien connu. Son existence est mentionnée sur les sites internet du Ministère chargé de l'économie et des finances et sur le site internet de l'union des généalogistes de France.

Je possède mon propre site internet qui contient toutes les informations utiles aux consommateurs qui souhaitent le saisir et aux généalogistes professionnels qui participent aux processus de médiation.

http://mediateurconso-genealogistesfrance.fr/

Le code de la consommation fait en outre obligation à tous les généalogistes professionnels de présenter la médiation de la consommation sur leurs sites internet et dans leurs documents commerciaux et contractuels. Les coordonnées postales et électroniques du médiateur sont ainsi publiées largement.

J’ai encore été amené à constater en 2021 que quelques sites internet de généalogistes.ne s’étaient pas encore conformés à ces obligations. J’en ai fait la remarque aux généalogistes concernés qui ont engagé la modification de leurs sites internet.

A côté de la médiation de la consommation, s’est développée aussi une offre de médiation conventionnelle ouverte aux généalogistes en relations contractuelles avec un héritier et qui prennent l’initiative de saisir le médiateur pour résoudre à l’amiable un litige souvent naissant. Cette médiation conventionnelle est régie par les dispositions du code civil (articles 21-1 à 21-5 de la loi du 8 février 1995) et du code de procédure civile (1528 à 1535 du code de procédure civile). Elle fait l’objet d’un rapport d’activité distinct de celui-ci.

LES RELATIONS AVEC L'UNION DES GENEALOGISTES DE FRANCE

Le médiateur de la consommation est totalement indépendant de l'Union des généalogistes qui, si elle l'a nommé en 2016 pour 3 ans puis reconduit pour la même durée en 2019, ne peut ni le révoquer, ni lui suggérer des prises de position. Il est impartial, c'est-à-dire qu'il ne prend le parti, ni de l'héritier, ni du généalogiste.

Cette situation statutaire ne m'empêche pas de souligner l'excellence de mes rapports avec l'union et son Président, Monsieur Cédric DOLAIN et de remercier son secrétaire général, Monsieur Gérald POSTANSQUE, ainsi que Madame Aude DE LA GUERONNIERE de leur disponibilité permanente et de leur courtoise collaboration.

J'ai noté avec satisfaction la poursuite des efforts engagés par l'Union des généalogistes de France pour encadrer au mieux les activités des généalogistes professionnels, adhérents à un syndicat affilié à l'union et qui représentent 95 % de la profession.

- la charte déontologique de l'union des généalogistes de France a été réécrite et a été signée le 30 janvier 2019 par les syndicats membres de l'union

- un dispositif de sécurisation des fonds provisoirement détenus pour le compte de tiers a été mis en œuvre par l'Union des généalogistes de France. Il s'agit de garantir de manière totale et certaine les fonds client détenus par les généalogistes professionnels titulaires de mandats de représentation des héritiers.

Cette garantie passe par l'obligation faite au généalogiste professionnel de recevoir les fonds transmis par les notaires sur un compte séparé, en l'occurrence souvent ouvert à la Caisse des dépôts et consignations fonctionnant comme un compte de tiers et d'accepter un dispositif de contrôle annuel des fonds par un organisme indépendant.

- un contrat de cautionnement (dit de garantie financière) couvre le risque réel et peut être mis en jeu automatiquement en cas de liquidation judiciaire du généalogiste.

La déontologie consentie suppose qu'aucun retard injustifiable ne soit constaté dans le versement des fonds dus aux héritiers. L'établissement du compte héritier doit être fait dans un délai de 30 jours suivant la réception des pièces et le versement des fonds à celui-ci doit intervenir dans le mois suivant la réception du compte approuvé par l'héritier, et ce sans attendre l'approbation des éventuel autres cohéritiers.

Cette politique appliquée par les membres des syndicats affiliés à l'Union des généalogistes de France est tout à fait justifiée et doit être poursuivie. Je n'ai pas été amené à constater que ceux-ci s'en soient écartés.

Il n'en va pas toujours de même avec les généalogistes non membres de l'Union des Généalogistes de France rencontrés en médiation.

LA NECESSITE D'UN PLUS GRAND ENCADREMENT LEGISLATIF ET REGLEMENTAIRE DE L'ENSEMBLE DE LA GENEALOGIE PROFESSIONNELLE

En ma qualité de médiateur sectoriel de la profession, j'ai été amené à ouvrir des procédures de médiations de la consommation impliquant des généalogistes non affiliés à l'Union des généalogistes de France (20 dossiers en 5 ans).

Sur cinq années d'activité, j'ai malheureusement été amené à intervenir à **4 reprises** dans des procédures mettant en évidence l'impossibilité pour des généalogistes entrant dans la catégorie précitée de représenter les fonds clients inscrits au crédit du compte général de l'étude. Ces généalogistes ont été placés en redressement puis liquidation judiciaire et ont fait l'objet de plaintes pour abus de biens sociaux. Dans ces procédures, les héritiers ne percevront vraisemblablement jamais la part d'héritage que le notaire avait versé aux généalogistes.

Dans mon rapport 2019, j'avais estimé qu'il était nécessaire que des règles prudentielles analogues à celles édictées par l'Union des généalogistes de France soient édictées par le législateur ou l'autorité réglementaire pour l'ensemble des généalogistes professionnels.

La survenance de la liquidation judiciaire d'une nouvelle étude de généalogiste en 2020, constatée en cours de médiation par le médiateur, m'avait conduit à réitérer ma préconisation dans mon rapport d'activité 2021.

Aucune procédure de médiation n'a concerné en 2021 un généalogiste placé en redressement judiciaire ou en liquidation judiciaire

L'obligation pour tout généalogiste de justifier d'une caution des sommes qui lui sont confiées, mise en jeu automatiquement en cas de liquidation judiciaire serait une sécurité pour les héritiers.

Seules ces dispositions permettront de garantir aux héritiers la représentation des fonds par tous les généalogistes professionnels.

LA PRATIQUE DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION EN 2021

Pour faire preuve de pédagogie, je vais maintenant et très concrètement rappeler le déroulement du processus de médiation depuis la saisine et jusqu'au constat de fin de mission du médiateur :

1 la saisine du médiateur

L'héritier qui souhaite saisir le médiateur doit prendre connaissance des informations contenues sur le site du médiateur.

Il effectuera sa saisine en choisissant une des trois voies possibles :

- le formulaire électronique du site internet (il permet l'envoi de pièces attachées)

- par courrier électronique adressé au médiateur : contact@mediateurconso-genealogistesfrance.fr (plusieurs messages pourront se révéler nécessaires si le poids des pièces attachées dépasse 5 Mo)

- par lettre simple ou recommandée à l'adresse postale du médiateur : Monsieur Gérard GAUCHER, 51 chemin des grands moulins 69400 GLEIZE

Toute saisine doit comprendre :

- une lettre précisant la nature du litige, la demande précise de l'héritier et les motifs de cette demande

- les copies des pièces contractuelles signées entre l'héritier et le généalogiste professionnel : contrat de révélation de succession et de justification des droits, mandat de représentation signé au bénéfice du généalogiste

- la copie d'une réclamation adressée au généalogiste par l'héritier datant de moins d'un an avant la saisine du médiateur

- la réponse du généalogiste à cette réclamation. En l'absence de réponse du généalogiste dans un délai d'un mois suivant la réception de la réclamation, l'héritier joindra une attestation sur l'honneur certifiant l'absence de réponse reçue

Les échanges se feront par courriers électroniques ou par courriers postaux, selon le choix de l'héritier et du généalogiste.

En règle générale, le médiateur prend systématiquement un contact téléphonique avec les auteurs de saisines pour un bonne compréhension du litige et de leurs demandes concrètes.

Une démarche analogue est engagée à l'égard des généalogistes à l'occasion de leur première entrée en médiation de la consommation.

2 l'examen de la recevabilité

Le médiateur va examiner la recevabilité de la saisine au regard des dispositions des articles L.611-3 et L.612-2 du code de la consommation.

Une bonne partie des saisines (en 2020, 40 sur 80) ne sont pas constituées par de réelles demandes de médiation. Il y est répondu de manière circonstanciée pour une meilleure orientation de la demande. Il doit être rappelé que le médiateur est un organe impartial et neutre dont la seule mission est de conduire des médiations. Il n'est ni avocat, ni organe d'information de la profession.

Une autre partie des saisines est frappée d'incompétence ou d'irrecevabilité (en 2021, 9 sur 46)

Si la saisine est déclarée irrecevable, l'héritier pourra à nouveau saisir le médiateur lorsque la cause de l'irrecevabilité aura disparu.

Si la saisine est déclarée recevable, la procédure de médiation est ouverte (en 2021, 37 déclarations de recevabilité)

A 2 reprises en 2021, un généalogiste professionnel a refusé d'entrer en médiation.

La phase d'examen de la recevabilité ne peut dépasser 21 jours et la décision du médiateur interviendra toujours avant l'expiration de ce délai. Pendant cette phase, le médiateur pourra être amené à contacter l'héritier au téléphone pour un échange ou des explications complémentaires

3 l'instruction de la médiation

La procédure étant ouverte, le médiateur en préviendra le généalogiste par courrier électronique, lui rappellera la possibilité d'être assisté d'un conseil, l'obligation de confidentialité de la procédure, son caractère contradictoire et la possibilité de se retirer du processus à tout moment. La procédure est toujours gratuite pour le consommateur et les frais de la médiation sont supportés par le professionnel. Les mêmes informations auront été données à l'héritier dans la décision de recevabilité.

Le généalogiste sera invité à désigner une personne chargée de suivre pour son compte la procédure de médiation et de le représenter

Le médiateur prendra l'initiative d'un contact téléphonique avec le généalogiste, s'il ne le connait pas, afin de lui expliquer le processus de médiation.

Il s'ouvre alors une période d'instruction de 90 jours (que le médiateur peut prolonger par décision explicite si besoin est)

Pendant tout le processus, l'héritier et le généalogiste ne communiquent qu'avec le médiateur. C'est le médiateur qui assure le respect du contradictoire en communiquant à chacun les écrits de l'autre.

Les propos injurieux ou blessants sont proscrits et le médiateur veille à la sérénité de la procédure.

Le généalogiste est invité à présenter ses observations dans un délai fixé par le médiateur (généralement 15 à 21 jours)

A réception des observations du généalogiste, le médiateur les communique à l'héritier pour recevoir ses observations en réponse dans un délai fixé. Il y a toujours au moins un échange d'observations des parties, souvent deux et quelquefois trois.

Pendant ces échanges, le médiateur reste neutre et impartial pour favoriser le dialogue. Tout au plus, il pourra poser une question, réclamer une information manquante.

4 l'accord des parties en cours d'instruction sans proposition préalable du médiateur

Cette phase d'instruction est essentielle car il est fréquent que les parties trouvent elles-mêmes un accord sous l'impulsion du médiateur (en 2021, cela a été le cas dans 18 procédures sur 33 arrivées à leur terme).

Il pourra arriver que l'héritier soit satisfait des explications données par le généalogiste et dise qu'il n'y a plus lieu de poursuivre la médiation. Dans d'autres cas, un accord se concrétisera progressivement à la suite des échanges.

Le médiateur s'assurera du parfait accord des parties et dressera un constat d'accord et de fin de mission ;

En cas de retrait d'une partie ou de désistement en cours d'instruction, le médiateur dressera un constat de retrait, de désistement et de fin de mission (en 2021, cela a été le cas pour 2 procédures).

5 la proposition de solution du médiateur de la consommation

Si les parties ne peuvent pas elles-mêmes trouver un accord, le médiateur rédige une proposition de solution (en 2021, pour 15 procédures sur les 33 arrivées à terme). Celle-ci résume les faits les demandes des parties, leurs motivations. Elle rappelle les textes de droit applicables.

Le médiateur appuie sa proposition de solution essentiellement sur le droit, mais il peut aussi y intégrer des considérations d'équité.

Les parties reçoivent par écrit la proposition de solution et bénéficient d'un délai de 15 jours pour l'accepter ou la refuser

En cas d'accord, le médiateur dresse un constat d'accord et de fin de mission.

En cas de désaccord, le médiateur dresse un constat de désaccord et de fin de mission. Chaque partie peut engager un contentieux judiciaire pour résoudre le litige

6 le suivi de la bonne exécution des constats d'accord

Le médiateur demande à être informé par chacune des parties de la bonne exécution des dispositions du constat d'accord.

Un des objectifs de la médiation est de rétablir le contact entre l'héritier et le généalogiste et, si possible la confiance.

Les résultats obtenus, exposés dans le rapport d'activité, montrent que cet objectif a été majoritairement atteint.

La bonne exécution des accords conclus soit directement par les parties, soit après proposition de solution du médiateur a fait l'objet de réclamations par des héritiers dans 4 procédures.

Par courrier électronique du 9 février 2022 le médiateur s'est tourné vers la CECMC pour recevoir son avis sur le rôle du médiateur saisi en post-médiation.

****

J'exerce en qualité de micro-entrepreneur, je suis le seul médiateur de la consommation compétent pour les litiges entre un consommateur ressortissant de l'Union européenne et une entreprise de généalogie professionnelle établie en France.

Membre de l'Association nationale des médiateurs (ANM) et de la section française du Groupement européen des magistrats pour la médiation (GEMME-FRANCE), je suis informé des techniques de médiation utilisées pour d'autres activités professionnelles.

J'ai suivi en mars 2021 une formation continue organisée par l'IGPDE (institut de gestion publique et de développement économique réunissant 13 médiateurs de la consommation agréés par la CECMC (Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation).

La médiation de la consommation des Généalogistes de France et de la généalogie professionnelle a été mise en place le 1er janvier 2017 et termine donc sa cinquième année d'exercice.

LE RESPECT DES DISPOSITIONS LEGALES SUR LE RAPPORT D'ACTIVITE DU MEDIATEUR DE LA CONSOMMATION

Le présent document constitue le cinquième rapport annuel présenté dans le cadre du dispositif de la médiation de la consommation en conformité avec les nouvelles dispositions du code de la consommation (articles L 611-1 et suivants, articles R 621-1 et suivants).

Il est remis au Président de l'Union des généalogistes de France, publié sur le site internet du médiateur et déposé au secrétariat de la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC)

Il répond aux exigences de l'article R 614-2 du code de la consommation, décrit l'activité de médiation au cours de l'année 2021 en abordant le panorama des différentes saisines du médiateur (I), une analyse des propositions de solutions formulées en 2021 (II) et les recommandations faites à la suite des questions rencontrées (III) permettant de saisir les apports d'un dispositif amiable de règlement des différends, véritable alternative à une résolution contentieuse des litiges. La médiation permet également d'apporter aux clients-consommateurs et aux généalogistes-professionnels une écoute particulière et impartiale.

Fait à Gleizé, le 21 mars 2022

Le médiateur de la consommation des Généalogistes de France

et de la généalogie professionnelle

Gérard GAUCHER
Magistrat honoraire

Gérard Gaucher, médiateur de la consommation des Généalogistes de France et de la généalogie professionnelle

31/03/2022

51 chemin des grands moulins 69400 GLEIZE

contact@mediateurconso-genealogistesfrance.fr

http://mediateurconso-genealogistesfrance.fr/

Magistrat honoraire (retraité) depuis le 1er juillet 2016, 72 ans, micro entrepreneur.

ACTIVITE DE MEDIATION

Médiateur de la consommation auprès de l'Union Généalogistes de France et de la généalogie professionnelle, inscrit par la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) (décision du 1er décembre 2016) renouvelé pour 3 ans par l'Union des généalogistes de France à compter du 12 juillet 2019

CURSUS UNIVERSITAIRE

Université Jean MOULIN (Lyon 3)

Licence en droit 4 ans équivalente maitrise mention bien juin 1971
Certificat d'Etudes judiciaires (IEJ de Lyon) mention bien juin 1971
Chargé d'enseignement vacataire à l'institut d'Etudes Judiciaires de Lyon (1994 à 2015)
Chargé d'enseignement vacataire à l'Université catholique de Lyon (depuis janvier 2016)

EXPERIENCE PROFESSIONNELLE

31 janvier 1976 – 30juin 2016
Magistrat professionnel de l'ordre judiciaire ayant occupé en dernier lieu les fonctions de Premier Vice-président (Hors-hiérarchie) au Tribunal de grande instance de Lyon, chargé de la coordination des pôles civils

COMPETENCES PARTICULIERES

Membre de l'Association nationale des médiateurs ANM (depuis 2016)
Membre du Groupement européen des magistrats pour la médiation et 2021(depuis 2016)
Formation continue suivie en matière de médiation (2012, 2016 et 2021)

I LA MEDIATION EN 2021

1 Rappel du domaine d'intervention de la médiation de la consommation

1.1 le champ de compétence :

Le médiateur de la consommation peut être saisi par un consommateur, généralement héritier dans une succession, ou en son nom par un avocat en l'absence de réponse satisfaisante d'un généalogiste professionnel à une réclamation portant sur l'exécution d'un contrat signé entre les deux parties. Il est dans ce cas fait application des dispositions des articles L 611-1 et suivants et R 612-1 et suivants du code de la consommation.

Ce type de procédure peut être employé à l'initiative d'un héritier–consommateur demeurant en France ou dans un pays de l'Union européenne.

La saisine peut être faite par le formulaire du site du médiateur, par courrier électronique, par courrier postal ou par la plate-forme de la résolution amiable des différends de l'Union européenne.

Un besoin d'une offre de médiation conventionnelle à l'initiative soit de l'héritier, soit du généalogiste professionnel peut être aussi satisfait dans l'hypothèse de prestations effectuées par un généalogiste à la demande d'un notaire mais sans qu'un contrat ait été signé par l'héritier. La médiation conventionnelle fait l'objet d'un rapport distinct.

1.2 Les litiges exclus du processus de médiation de la consommation

Selon l'article L 611-3 du code de la consommation, la médiation de la consommation ne s'applique jamais :

- aux litiges entre professionnels**,**
- aux négociations directes menées avec le généalogiste,
- aux tentatives de conciliation ou de médiation ordonnées par un tribunal saisi du litige de consommation.
- si la réclamation est en cours d'examen par le généalogiste,
- si le généalogiste a engagé contre le consommateur une procédure.

1.3 Les litiges non recevables en matière de médiation de la consommation

Conformément à l'article L.612-2 du code de la consommation, le médiateur déclarera non-recevable la demande de médiation si :

- avant de le saisir, le consommateur ne justifie pas avoir formulé une réclamation écrite auprès du généalogiste pour rechercher une solution amiable.
- la réclamation du consommateur est manifestement infondée ou abusive.
- la réclamation initiale du consommateur est trop ancienne c'est-à-dire si elle remonte à plus d'une année.
- la réclamation du consommateur concerne un litige n'entrant pas dans le champ de compétence du médiateur.
- la réclamation du consommateur a été précédemment examinée ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal.

2 Typologie des saisines en médiation de l'année 2021

Le médiateur a reçu 101 saisines en matière de médiation de la consommation transmises par :

- le formulaire du site internet du médiateur : 10 saisines

- un courrier électronique à son adresse électronique contact : 73 saisines

- un courrier postal simple de l'héritier : 6 saisines

- un courrier postal recommandé de l'héritier : 12 saisines

Les généalogistes concernés appartiennent à un syndicat affilié à l'Union des généalogistes de France dans une proportion de 83 % et ceux n'ayant aucun lien avec l'union dans une proportion de 17 %.

Les situations soumises au médiateur qui lui ont été adressées relèvent principalement :

- de l'intégration des capitaux versés au titre de contrats d'assurance-vie dans l'assiette de calcul de la rémunération du généalogiste

- de l'effet sur la rémunération du généalogiste de la non-exécution du mandat de représentation signé par l'héritier

- de la vérification de l'exécution par le généalogiste des obligations souscrites au titre du contrat de révélation ou du mandat de représentation

- du montant de la rémunération de généalogiste estimée excessive

- du préjudice causé par de présumées fautes contractuelles du généalogiste

- de l'absence de réception des fonds expédiés par le généalogiste de France à destination d'un héritier demeurant aux USA

- des conséquences d'une remise accordée sur les pénalités fiscales quant à la rémunération du généalogiste

- de l'absence de cause prétendue du contrat de révélation

- de la pertinence, de la diligence ou de l'utilité des travaux du généalogiste mandaté par un notaire,

- de l'absence de versement de l'actif net dû à l'héritier dans un délai raisonnable,

- de l'absence de réponse du généalogiste aux courriers ou appels téléphoniques de l'héritier

- de demandes de renseignements ou de conseils du consommateur adressés au médiateur face à une proposition contractuelle d'un généalogiste ou à une situation qu'il estime contestable,

-de contestations mettant en évidence manifeste un caractère infondé ou n'entrant pas dans la compétence du médiateur

- de manquements du généalogiste à ses obligations contractuelles

- de désaccords sur les comptes de la succession

Dans tous les cas ne relevant pas de son strict champ de compétence, le médiateur a assuré un rôle d'orientation ou la saisine d'un autre médiateur. Il a été rappelé à plusieurs reprises que le médiateur ne donne pas de conseils.

A côté du traitement des demandes de médiations, le médiateur a répondu à plusieurs reprises à des généalogistes l'interrogeant sur sa mission et sur le processus de la médiation de la consommation.

3 L'activité de médiation de la consommation en 2021

3.1 Evolution de l'activité

Le médiateur a reçu 101 saisines en 2021 (80 en 2020). Il existait aussi 5 procédures en cours d'instruction et 1 procédure en cours de rédaction de la proposition de solution du médiateur au 1er janvier 2021.

Suite donnée aux saisines

Sur les 101 demandes de médiation réceptionnées

- 57 saisines ont fait l'objet d'une réorientation car n'entrant pas dans le champ de compétence du médiateur, ou encore sollicitant des renseignements ou des conseils,

- 1 désistement de l'héritier avant décision sur la recevabilité

- 9 saisines ont fait l'objet de décisions explicites d'irrecevabilité dans le délai de 21 jours de la saisine du médiateur (défaut de réclamation écrite préalable auprès du généalogiste)

Le délai moyen entre la saisine et la décision sur la recevabilité est de **9 jours**

- 37 saisines ont donné lieu à l'engagement au fond d'une procédure de médiation ;

Ces procédures de médiation concernaient des entreprises de généalogie membres d'un syndicat affilié à l'Union des généalogistes de France (32 procédures) ou n'appartenant pas à cette catégorie (5 procédures)

12 études de généalogie professionnelle étaient concernées par les 37 médiations engagées en 2021 (dont 4 non-adhérentes à un syndicat membre de l'Union des Généalogistes de France).

37 procédures se sont achevées en 2021

¨parmi celles-ci

2 procédures dans lesquelles le professionnel a refusé d'entrer en médiation

2 procédures de médiations se sont interrompues avant une proposition du médiateur ou un accord transactionnel des parties :

- dans 1 cas en raison du désistement de l'héritier

- dans 1 cas en raison du désistement du généalogiste

18 procédures de médiation se sont terminées par la réconciliation des parties ou par un accord sous l'impulsion du médiateur

15 procédures de médiation ont donné lieu à des propositions motivées de solutions du médiateur

Les propositions du médiateur ont été

- totalement favorable à l'héritier : 2
- partiellement favorables à l'héritier : 3
- totalement défavorables à l'héritier : 10

7 propositions du médiateur ont été acceptées par l'héritier et le généalogiste
8 propositions du médiateur ont été refusées par une partie (l'héritier pour 6 propositions, le généalogiste pour 1 proposition).

16 procédures ont fait l'objet d'une décision de prolongation de l'instruction au-delà de 90 jours

Le délai moyen entre la date de la décision de recevabilité de la saisine et le terme de la médiation est de **72 jours** (107 jours en 2020).

Le taux de réussite des procédures de médiation recevables arrivées à terme est de 75 %

Le taux de réussite des procédures de médiation engagées est de 66,66 %

Le médiateur a rédigé **36 constats de fin de mission** (14 à la suite d'une proposition de solution, 18 sur réconciliation ou accord transactionnel des parties, 4 sur désistement d'une partie ou refus d'entrer en médiation émanant du généalogiste)

Au 31 décembre 2021, 2 procédures de médiation de la consommation étaient en cours d'instruction et 1 en attente de la décision des parties sur la proposition de solution du médiateur

II LES PROPOSITIONS DE SOLUTIONS DU MEDIATEUR

1 Rappel des modalités de délivrance de la proposition du médiateur

Le médiateur dispose d'un délai de 90 jours pour instruire le dossier à compter de la date de notification aux parties de sa saisine (c'est-à-dire après avoir déclaré la demande de médiation recevable). Il doit rendre un avis motivé dans le délai imparti, délai qui peut être prolongé en cas de dossier complexe mais sous réserve d'en avoir informé les parties.

Cet avis expose les éléments factuels liés à l'objet de la demande de médiation, les explications et/ou argumentations de chacune des parties, et la solution préconisée en vue de mettre fin au différend. Il précise dans quel cadre elle est rendue et informe les parties qu'elle ne s'impose pas à eux.

Le médiateur fixe un délai de 15 jours aux parties pour qu'elles fassent part de leur acceptation ou de leur refus de la solution proposée. Il les informe qu'elles restent libres de porter leur litige devant la juridiction compétente et que la proposition de solution peut être différente de la décision qui serait rendue par un juge. Il leur indique également les effets juridiques de l'acceptation.

4 procédures de médiation engagées ont été interrompues sur désistement d'une partie (héritier et généalogiste) ou sur refus d'entrer en médiation opposé par le généalogiste en 2021.

Le médiateur n'a pas été, en 2021, amené à solliciter l'avis de la CECM sur une question juridique.

2 Les propositions de solution du médiateur en 2021

Le médiateur a proposé au généalogiste et à l'héritier une solution pour mettre fin à leur litige dans 15 dossiers qui l'ont amené parfois à examiner plusieurs griefs dans un même dossier :

- **Inclusion du montant des capitaux d'assurance-vie versés au titre des contrats souscrits par le défunt dans l'assiette de calcul des honoraires du généalogiste**

Si la loi Eckert a interdit aux sociétés d'assurance de réclamer des frais de recherches aux bénéficiaires de contrats d'assurance-vie, le contrat de révélation de succession qui a inclus le montant des capitaux décès versés aux héritiers au titre des contrats souscrits par le défunt dans l'assiette de calcul des honoraires du généalogiste n'est pas dépourvu de cause juridique dès lors que l'intervention du généalogiste a eu un

rôle actif dans la découverte des contrats d'assurance-vie et la détermination de leurs bénéficiaires.

- **Non-réduction de la rémunération du généalogiste si le mandat de représentation n'est pas exécuté en raison d'un refus de l'héritier**

La non-exécution du mandat de représentation ne saurait être une cause de la diminution ou la suppression de la rémunération du généalogiste, dès lors que cette non-exécution est imputable aux décisions des seuls héritiers.

- **Grief tiré du caractère excessif de la rémunération du généalogiste**

En application du principe de la force obligatoire des contrats, les contractants sont tenus de respecter leurs engagements contractuels.

Le médiateur de la consommation ne peut affranchir l'héritier/consommateur du respect des stipulations de contrats signés qui font la loi entre les parties.

Cependant si jusqu'en 1998, la jurisprudence de la cour de cassation refusait de réduire la rémunération du généalogiste convenue entre les parties, il en va désormais différemment. Dans deux arrêts de principe (cass civ 1 21 février 2006, cass civ 1 6 juin 2012) la cour de cassation estime qu'il faut rechercher une adéquation des honoraires réclamés avec les démarches effectuées. Elle relève aussi que les honoraires du généalogiste ne doivent pas être excessifs au regard du service rendu.

C'est sur le seul fondement de cette jurisprudence que le médiateur peut examiner s'il y a lieu de proposer une réduction des honoraires contractuellement déterminés.

- **Allégation d'un préjudice consécutif à un défaut d'information**

L'héritière souhaite être exonérée du paiement des honoraires contractuels en raison des fautes commises par le généalogiste.

Le défaut d'information invoqué est en grande partie réparé par les informations données par le généalogiste dans plusieurs courriers. Les erreurs éventuellement subsistantes ne paraissent pas donner ouverture à réparation d'un préjudice.

Il ne peut donc y avoir lieu pour l'héritière à bénéficier d'une exonération du paiement des honoraires prévus au contrat

- **Vérification de la bonne exécution des obligations résultant du contrat de révélation ou du mandat de représentation**

La rémunération du généalogiste est la contrepartie de la bonne exécution des obligations relevant du contrat de révélation . Il engage aussi sa responsabilité contractuelle dans l'accomplissement du mandat de représentation qui lui a été consenti.

- **Incidence d'une remise des pénalités fiscales obtenue grâce aux diligences du généalogiste sur sa rémunération**

Les dispositions contractuelles adoptées par les parties dans le contrat de révélation mentionnent que l'héritière accepte de verser au généalogiste une somme calculée en pourcentage de la part revenant à l'héritière quelle qu'en soit l'importance, la nature ou l'origine

Dès lors qu'il n'est pas contesté que c'est grâce à l'intervention du généalogiste qu'une remise des pénalités fiscales a été consentie à l'héritière, le montant de cette remise entre bien dans la part d'actif net de celle-ci et doit être inclus dans l'assiette de calcul de la rémunération du généalogiste.

- **Non-réception des fonds adressés de France par le généalogiste à un héritier demeurant aux USA**

Il appartient au généalogiste d'apporter la preuve de l'exécution de son obligation de verser les fonds provenant du notaire. A défaut, il doit renouveler l'envoi de la part due à l'héritier et faire son affaire du recouvrement du premier versement égaré

- **Rétractation d'une déclaration de recevabilité d'une demande de médiation**

L'existence de la mesure de protection de majeur dont bénéficie l'héritier était inconnue du médiateur lorsqu'il a déclaré recevable la demande de médiation de la consommation présentée au nom de celui-ci.

La déclaration de recevabilité de la demande de médiation de la consommation présentée au nom de celui-ci par un membre de la famille non pourvu d'un mandat tutélaire sera donc rétractée.

- **Manquement du généalogiste à ses obligations de diligence et caractère prétendument excessif de la rémunération du généalogiste**

Le médiateur relève dans sa proposition que le généalogiste a correctement rempli sa mission de représentation de l'héritier et que la rémunération contractuelle du généalogiste n'est pas excessive au regard du service rendu à l'héritier.

- **Manquement du généalogiste à son devoir d'information à l'égard de l'héritier**

Le manquement au devoir d'information dû à l'héritier est réparé par des mesures de productions de documents énoncés par le médiateur.

- **Discrimination entre héritiers du même rang dans le mode de calcul de la rémunération du généalogiste**

L'application de taux de calcul différents pour la rémunération du généalogiste dans les différents contrats signés par les héritiers doit reposer sur des causes objectives. Entre héritiers d'un même rang, l'absence de causes objectives conduit le médiateur à proposer qu'un seul taux soit applicable pour tous les héritiers.

- **Manquement du généalogiste à ses obligations contractuelles**

Le médiateur ne relève aucun manquement du généalogiste à ses obligations contractuelles. Il estime ne pas avoir à intervenir dans la situation juridique des parties.

3 Les délais et la mise en œuvre des propositions de solution du médiateur en 2021

Les propositions du médiateur et les constats d'accord transactionnels des parties ont été faits en 2021 dans un délai moyen de 72 jours (107 jours en 2020).

100 % des propositions de médiation acceptées et des accords transactionnels conclus ont été exécutés dans un délai moyen de 45 jours suivant le constat de fin de mission. Le médiateur a assuré personnellement un suivi de la bonne exécution.

Dans 4 procédures suivies d'accords constatés, l'héritier a adressé au médiateur une réclamation faisant état de la mauvaise application de l'accord conclu.

Ces procédures ont nécessité un rappel du médiateur au professionnel pour qu'il respecte l'accord qu'il avait conclu.

III LES RECOMMANDATIONS DU MEDIATEUR

Au terme d'un cinquième exercice annuel de la médiation de la consommation de la généalogie professionnelle, le médiateur ne peut que réitérer la pertinence des recommandations formulées dans ses rapports d'activité 2017, 2018, 2019 et 2020.

Les procédures de médiation traitées en 2021 ne conduisent pas à une nouvelle recommandation mais à réitérer des recommandations déjà faites :

Recommandation n°1 (2019) : le mandat donné au généalogiste par toute personne qui a un intérêt direct et légitime à l'identification des héritiers ou au règlement de la succession (article 36 de la loi du 23 juin 2006 doit toujours pouvoir être présenté au médiateur. Sa non-présentation fait perdre tout caractère contractuel à la rémunération des diligences et recherches du généalogiste.

Recommandation n°2 (2019) : la « procuration » que le généalogiste fait signer à l'héritier constitue en réalité un mandat de représentation de l'héritier par le généalogiste auprès du notaire et des autres interlocuteurs de la succession. Elle est génératrice d'une obligation de diligence et justifie un devoir d'information envers l'héritier.

Recommandation n°3 (2018) : Les généalogistes professionnels doivent être en mesure dans les procédures de médiation de présenter au médiateur les diligences qu'ils ont accomplies dans chaque dossier traité : visites aux héritiers, au notaire, déplacements pour recherches, courriers expédiés et reçus, dépenses engagées,

temps passé pour la préparation du dossier, etc. ...Ce recensement doit être quantitatif, précis et justifié par pièces. Ne peut être accepté comme probante la seule affirmation que dans tel dossier le généalogiste a beaucoup travaillé.

Recommandation n°4 (2018) : Les fonds clients versés par le notaire doivent être placés sur un compte spécifique distinct du compte général de l'étude généalogique. Leur représentation intégrale doit être garantie par un dispositif adapté soumis à un contrôle externe.

Recommandation n°5 (2019) : Les fonds revenant aux héritiers versés par le notaire doivent être distribués dès que c'est possible. Le délai d'établissement du compte héritier ne saurait excéder 30 jours après réception des fonds et pièces comptables permettant la répartition des fonds

Le versement des fonds doit intervenir dans un délai de 30 jours de l'approbation du compte par l'héritier, et ce sans attendre l'approbation des éventuels autres cohéritiers

Le médiateur est à nouveau intervenu en 2020 dans une procédure mettant en évidence l'impossibilité pour un généalogiste de représenter les fonds d'une héritière plus d'un an après le versement des fonds au généalogiste par le notaire. Le généalogiste a été placé en redressement judiciaire et une plainte a été déposée pour abus de confiance par l'héritière auprès du Procureur de la République territorialement compétent. Ce généalogiste n'était pas membre d'un syndicat affilié à l'Union des généalogistes de France.

Recommandation n°6 (2018) : Dans l'exécution du mandat de représentation que lui a consenti, le cas échéant, l'héritier, le généalogiste professionnel a une obligation de conseil pour informer l'héritier des risques encourus en cas de méconnaissance par l'héritier de ses obligations auprès de l'administration fiscale. Sans préjudice des propres obligations professionnelles du notaire, le généalogiste professionnel doit assister son client héritier dans toutes démarches utiles auprès de l'administration fiscale. Il s'agit d'une obligation de moyens, pas de résultat.

Recommandation n°7 (2019) : Conformément aux dispositions du code de la consommation, les généalogistes professionnels doivent respecter dans leurs documents commerciaux et sur leurs sites internet leurs obligations d'information des héritiers sur la médiation de la consommation.

Le médiateur a constaté à plusieurs reprises dans l'exercice de ses activités de médiation que plusieurs généalogistes n'étaient pas en règle sur ce point. A chaque fois, il a enjoint au généalogiste de procéder aux modifications nécessaires.

Un rappel des dispositions législatives et réglementaires du code de la consommation est effectué ci-après.

Recommandation n°8 (2017) : les généalogistes ont l'obligation de répondre aux courriers et demandes que leurs adressent les héritiers, surtout expédiés par envois

recommandés. La non-réponse peut créer une perte de confiance et fait naitre un doute sur les diligences du généalogiste. Une longue durée des opérations successorale nécessite une information régulière des héritiers.

Recommandation n°9 (2020) : la clarté et la transparence des modalités de calcul des honoraires du généalogiste doit conduire à retenir pour déterminer sa rémunération l'application d'un pourcentage à la part d'actif net revenant à l'héritier (c'est-à-dire charges de la succession et impôts successoraux supportés par l'héritier étant déduits de l'actif brut successoral). Ainsi, en signant le contrat de révélation l'héritier comprend que le versement du notaire adressé par le notaire au généalogiste pour distribution aux héritiers ne se trouvera amputé que du seul montant de la rémunération du généalogiste.

Cette méthode est pratiquée par la très grande majorité des généalogistes successoraux. Elle doit être privilégiée**.**

Le calcul fondé sur l'actif brut de l'héritier (c'est-à-dire charges et impôts non déduits) ou encore sur toute variante intégrant des éléments de l'actif brut, permet certes d'afficher dans le contrat des taux inférieurs à ceux pratiqués en pourcentage de l'actif net, mais présente l'énorme inconvénient d'être illisible pour l'héritier qui, à la date de la signature de son engagement, ne connait, ni le montant de l'actif brut, ni le montant des charges, ni la fiscalité applicable à ses droits successoraux

Le médiateur constate avec satisfaction l'insertion dans la charte déontologique de l'Union des généalogistes de France de l'invitation forte adressée aux généalogistes de respecter et de s'impliquer activement dans le processus de médiation de la consommation. L'obligation d'accuser réception des courriers et de respecter les délais impartis par le médiateur pour présenter des observations, également inscrite dans la nouvelle charte, contribue à l'efficacité du mode alternatif de règlement des litiges entre professionnel et consommateur.

La première recommandation du rapport d'activité du médiateur pour l'année 2017 a, ainsi, été suivie d'une mise en œuvre concrète et complète par l'Union des généalogistes de France

A de rares exceptions près, les généalogistes répondent au médiateur dans les délais qui leur sont impartis.

INFORMATION DES CONSOMMATEURS SUR LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION

La réalisation du présent rapport est l'occasion de rappeler les dispositions du code de la consommation relatives à l'information des héritiers-consommateurs dont le respect incombe aux professionnels-généalogistes.

Elles sont constituées des articles suivants du code de la consommation :

- dispositions législatives :

Chapitre VI : Information et assistance du consommateur

Article L616-1

Tout professionnel communique au consommateur, selon des modalités fixées par décret en Conseil d'Etat, les coordonnées du ou des médiateurs compétents dont il relève.

Le professionnel est également tenu de fournir cette même information au consommateur, dès lors qu'un litige n'a pas pu être réglé dans le cadre d'une réclamation préalable directement introduite auprès de ses services.

Article L616-2

Le cas échéant, il informe en outre le consommateur des dispositions prises pour mettre en œuvre l'article 14 du règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation et modifiant le règlement (CEE) n° 2006/2004 et la directive n° 2009/22/CE (règlement relatif au RLLC).

Article L616-3.

En cas de litige transfrontalier, tout consommateur bénéficie, selon des modalités fixées par décret en Conseil d'Etat, de l'assistance et des informations nécessaires pour être orienté vers l'entité de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation compétente dans un autre Etat membre.

- dispositions réglementaires :

Chapitre VI : Information et assistance du consommateur

Article R616-1

En application de l'article L. 616-1, le professionnel communique au consommateur les coordonnées du ou des médiateurs de la consommation dont il relève, en inscrivant ces informations de manière visible et lisible sur son site internet, sur ses conditions générales de vente ou de service, sur ses bons de commande ou, en l'absence de tels

supports, par tout autre moyen approprié. Il y mentionne également l'adresse du site internet du ou de ces médiateurs.

Article R616-2

Le site internet de la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation comporte toutes informations utiles pour le consommateur en cas de litige de consommation transfrontalier. Il fournit notamment les coordonnées du Centre européen des consommateurs France et des indications relatives aux modalités de l'assistance dont les consommateurs peuvent bénéficier en vue du règlement extrajudiciaire de tels litiges.

Le non-respect des dispositions précitées, en vigueur pour la généalogie depuis le 1er janvier 2017, est assorti de sanctions :

Article L641-1

Tout manquement aux obligations d'information mentionnées aux articles L. 616-1 et L. 616-2 est passible d'une amende administrative dont le montant ne peut excéder 3 000 euros pour une personne physique et 15 000 euros pour une personne morale dans les conditions prévues au chapitre II du titre II du livre V.

Eléments statistiques énumérés à l'article R 614-2 du code de la consommation

- Nombre de litiges dont le médiateur a été saisi et leur objet :

Le nombre de saisines nouvelles au cours de l'année 2021 s'élève à 101 se répartissant comme suit :

- réorientées : 57

- désistement avant décision sur la recevabilité : 1

- non-recevables : 9

- examinées au fond en procédure de médiation (y compris des procédures ouvertes en 2020) : 33

- Questions les plus fréquemment rencontrées et recommandations

Voir I.2 et III du corps du rapport

- Proportion des litiges que le médiateur a refusé de traiter et évaluation en pourcentage des différents motifs de refus :

Désistement avant décision sur la recevabilité : 1 (1 %)

Réorientation : 57 (56,43 %)

Non-recevables : 9 (9 %) dont pas de réclamation préalable de moins d'un an 9 (9 %),

- Pourcentage des médiations interrompues et causes principales de cette interruption

4 médiations interrompues (4 %) : désistement de l'héritier ou du généalogiste 2 (2 %) refus d'entrer en mission du professionnel 2 (3,22 %)

- Durée moyenne nécessaire à la résolution des litiges :

72 jours après la déclaration de recevabilité

- Pourcentage des médiations exécutées :

100 % cependant 4 procédures soit 4 % ont nécessité des rappels à l'accord conclu de la part du médiateur

- Existence de la coopération au sein de réseaux de médiateurs de litiges transfrontaliers

Le lien sur le site de l'Union européenne pour saisir les litiges transfrontaliers est en place, mais aucune saisine n'a été constatée à ce jour.

- Pourcentage des solutions proposées en faveur du consommateur ou du professionnel ainsi que le pourcentage des litiges résolus à l'amiable

20 % des solutions totalement en faveur du consommateur

20 % des solutions partiellement en faveur du consommateur

60 % des solutions totalement en faveur du professionnel

75 % des litiges ayant fait l'objet d'une procédure de médiation arrivée à terme ont été résolus à l'amiable