

DEVIGNY MEDIATION	2019
--------------------------	-------------

CHAMP DE L'ETUDE : SAISINES RECUES, TRAITEES ET CLOTUREES (*) (*)_les saisines en cours de traitement, en fin d'année 2019, ne sont donc pas à comptabiliser	Nombre
--	---------------

1	Saisines à l'initiative des seuls consommateurs qui se décomposent en	67
2	► Saisines hors champ de la médiation de la consommation (articles L.611-3 et L.611-4 du code de la consommation)	3
3	► Saisines irrecevables : saisines ne pouvant être examinées par le médiateur (cf. motifs ci-dessous) (article L.612-2 du code de la consommation)	38
<i>Motifs d'irrecevabilité</i>		
3-1	Le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat	29
3-2	La demande est manifestement infondée ou abusive	2
3-3	Le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal	0
3-4	Le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel	1
3-5	Le litige n'entre pas dans le champ de compétence du médiateur	6

La saisie détaillée des motifs d'irrecevabilité est correcte

A	Délai moyen entre la réception de la demande et la décision de recevabilité (en jours)	2
----------	---	----------

4	► Saisines recevables	26
4-1	► ► Médiations non menées à leur terme	14

	Dont focus sur ► "Refus du professionnel d'entrer en médiation"	9
	Dont ► Désistement de l'une ou l'autre des parties en cours de médiation	5
4-2	►► Médiations menées à leur terme	12
4-2-1	►►► Accords entre les parties sans formulation d'une proposition du médiateur	6
4-2-2	►►► Propositions du médiateur acceptées par les parties	5
4-2-3	►►► Propositions du médiateur refusées par l'une des parties	1

La saisie détaillée des Médiations menées à leur terme est correcte

4-2-3	►►► Propositions du médiateur refusées par l'une des parties (Reprise pour évaluer le détail des refus)	1
4-2-3-1	Refus du consommateur	1
4-2-3-2	Refus du professionnel	

La saisie détaillée des Propositions du médiateur refusées par l'une des parties est correcte

B	Délai moyen entre la décision de recevabilité et la fin de la médiation (en jours)	10
----------	---	-----------

COMMENTAIRES SOUHAITES

Merci de signaler, ci-dessous, toute difficulté particulière rencontrée dans le fonctionnement de votre dispositif à l'égard de l'application

Les professionnels qui nous ont désignés comme médiateur de la consommation souhaitent nous choisir comme médiateur avant une procédure judiciaire (nouvelle loi applicable depuis janvier 2020). Nous sommes obligés de refuser. Mais au vu de cette nouvelle loi, ne peut-on pas modifier cette règle ? De plus, nous remarquons que les consommateurs nous utilisent pour faire pression sur le professionnel afin que celui-ci propose une solution ou accepte celle proposée par le consommateur (nous sommes en copie des courriers).

Merci de mentionner, ci-dessous, les médiations qui vous paraissent particulièrement exemplaires