

	DEVIGNY MEDIATION	2020
--	--------------------------	-------------

CHAMP DE L'ETUDE : TRAITEMENT DES SAISINES DES CONSOMMATEURS EN 2020	Nombre
---	---------------

St.1	▶ Saisines non clôturées au 1er janvier 2020 (stock initial)	0
Reçues	▶ Saisines reçues au cours de l'année 2020	171
St.2	▶ Saisines non clôturées au 31 décembre 2020 (stock final)	10

1	Saisines effectivement traitées en 2020 (St.1+Reçues-St.2) <i>qui se décomposent en</i>	161
2	▶ Saisines hors champ de la médiation de la consommation <i>(articles L611-3 et L.611-4 du code de la consommation)</i>	3
3	▶ Saisines irrecevables : saisines ne pouvant être examinées par le médiateur (cf. motifs ci-dessous) <i>(article L.612-2 du code de la consommation)</i>	81
Motifs d'irrecevabilité		
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	22
3-2	La demande est manifestement infondée ou abusive	3
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	0
3-5	Le litige n'entre pas dans le champ de compétence du médiateur	56

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)	5
---	--	---

4	► Saisines recevables	77
4-1	►► Médiations non menées à leur terme	66
	Dont focus sur les ► "Refus du professionnel d'entrer en médiation"	60
4-2	►► Médiations menées à leur terme	11
4-2-1	►►► Accords entre les parties sans formulation d'une proposition du médiateur	9
4-2-2	►►► Propositions du médiateur acceptées par les parties	1
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	0

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)	27
---	--	----

COMMENTAIRES SOUHAITES

Merci de signaler, ci-dessous, les éventuelles difficultés rencontrées, notamment celles consécutives à la crise sanitaire

Il y a régulièrement une confusion entre le médiateur et le professionnel de la part du consommateur. Beaucoup d'accords sont trouvés après notre saisie, bien que le professionnel refuse d'entrer en médiation.