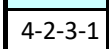
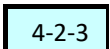
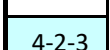
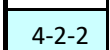
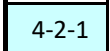
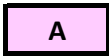
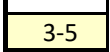
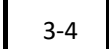
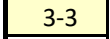
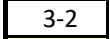
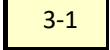
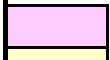




St.1
Reques
St.2



4-2-3-2

B





NOM DE L'ENTITE DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION



CHAMP DE L'ETUDE : TRAITEMENT DES SAISINES DES CONSOMMATEURS EN 2021

► Saisines en cours de traitement au 1er janvier 2021 (Stock initial)

► Saisines enregistrées au cours de l'année 2021 (Entrées)

► Saisines en cours de traitement au 31 décembre 2021 (Stock final)

Saisines effectivement traitées en 2021 (St.1+Reçues-St.2) qui se décomposent en

► Saisines hors champ de la médiation de la consommation

(articles L.611-3 et L.611-4 du code de la consommation)

► Saisines irrecevables : saisines ne pouvant être examinées par le médiateur (cf. motifs ci-dessous)

(article L.612-2 du code de la consommation)

Motifs d'irrecevabilité

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

La demande est manifestement infondée ou abusive

Le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal

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

Le litige n'entre pas dans le champ de compétence du médiateur

La saisie détaillée des motifs d'irrecevabilité e

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

► Saisines recevables

► ► Médiations non menées à leur terme

Dont focus sur les ► "Refus du professionnel d'entrer en médiation"

► ► Médiations menées à leur terme

► ► ► Accords entre les parties sans formulation d'une proposition du médiateur

► ► ► Propositions du médiateur acceptées par les parties

► ► ► Propositions du médiateur refusées par l'une des parties

La saisie détaillée des Médiations menées à leur terme e

► ► ► Propositions du médiateur refusées par l'une des parties (Reprise pour évaluer le détail des refus)

Refus du consommateur

Refus du professionnel

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

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

COMMENTAIRES SOUHAITES

Merci de signaler, ci-dessous, les éventuelles difficultés rencontrées, notamment celles consécutives

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

2021

Nombre

10	<= Saisir
244	<= Saisir
4	<= Saisir

250 <= Résultat automatique (Stock initial + Saisines reçues - Stock final)

8 <= Saisir

136 <= Saisir

17	<= Saisir
11	<= Saisir
1	<= Saisir
0	<= Saisir
107	<= Saisir

st correcte ← Info. sur la saisie des motifs d'irrecevabilité

4 <= Saisir

106 <= Résultat automatique

78 <= Saisir

52 <= Saisir

28 <= Résultat automatique

13 <= Saisir

8 <= Saisir

7 <= Saisir

st correcte ← Info. sur la saisie des médiations menées à terme

7 <= Résultat automatique

4 <= Saisir

Pour renseigner les "Secteurs concernés par les refus", ouvrir la feuille dédiée en cliquant ci-dessous



Quels sont les secteurs concernés par ces refus ?

[Secteurs concernés par les refus](#)

3

<= Saisir

s est correcte

Info. sur la saisie des propo.
du médiateur refusées

36

<= Saisir

es à la crise sanitaire

emplaires

Dans le cas de "Refus du professionnel d'entrer en médiation", l'encadré ci-dessous indique la bonne correspondance entre le nombre de "Refus du professionnel d'entrer en médiation" et le total de la saisie des secteurs concernés sur la feuille dédiée.

La répartition des Refus du professionnel d'entrer en médiation, dans les secteurs concernés, est correcte

|

**LISTE A RENSEIGNER POUR INDIQUER LES SECTEURS CONCERNES PAR
"LES REFUS DES PROFESSIONNELS D'ENTRER EN MEDIATION"**

A - Commerce de produits de grande consommation

A01 - Commerce alimentaire et non alimentaire généraliste (grande distribution)

A02 - Commerce alimentaire spécialisé (boulangerie, boucherie, poissonnerie, bio, caviste...)

A03 - Commerce non alimentaire généraliste ou spécialisé (grands magasins, produits techniques, solderies, bazars...)

A04 - Eventaires, marchés de plein air

A05 - Commerce de tabac (débits de tabac), cigarette électronique

A06 - Equipement de la personne (habillement, chaussures, accessoires...)

A07 - Equipement de la maison (ameublement, appareils électro-ménagers, décoration, consommables...)

A08 - Horlogerie, bijouterie

A09 - Biens d'occasion (antiquaires, dépôts-vente, brocantes...)

B - Commerce électronique, vente hors magasin

B01 - Vente en ligne, vente à distance

B02 - Foires et salons

B03 - Distribution automatique

B04 - Vente en réunion

B05 - Vente directe, démarchage

C - Immobilier, logement

C01 - Promotion, construction

C02 - Travaux d'architecture, maîtrise d'œuvre

C03 - Ingénierie, expertises (géomètres-expert, expertise technique, diagnostics immobiliers...)

C04 - Transactions immobilières, administration de biens immobiliers

C05 - Gestion, vente de biens immobiliers (agences immobilières, mandataires immobiliers, viager...)

C06 - Facilitation pour valoriser la vente d'un bien immobilier (conseil dans le domaine immobilier, mise en scène d'intérieur...)

C07 - Syndics de copropriétés

C08 - Déménagement

C09 - Entreposage, stockage (garde-meuble...)

D - Energie, eau, assainissement

D01 - Distribution d'électricité et/ou distribution de gaz

D02 - Distribution de fioul domestique, combustibles solides (bois, charbon), gaz de pétrole liquéfiés (GPL)

D03 - Distribution d'eau chaude (chauffage urbain)

D04 - Energies renouvelables

D05 - Services Publics de l'eau et de l'assainissement collectif et non collectif

D06 - Collecte, traitement des eaux

E - Travaux du bâtiment, travaux d'aménagement extérieur et intérieur

E01 - Installation de cuisines et salles de bains

E02 - Installation de piscines

E03 - Installation et réparation d'équipements (chauffage, climatisation, efficacité énergétique...)

E04 - Aménagement de l'habitat, travaux d'installation, de réparation, de rénovation et activités de décoration

E05 - Aménagement extérieur (gros travaux)

E06 - Réparation de matériels (électroménager, télévision, vidéo...)

E07 - Dépannages urgents à domicile

E08 - Location de matériels

F - Transport public de voyageurs, transport de marchandises

F01 - Transport ferroviaire de voyageurs

F02 - Transports publics urbains et suburbains
F03 - Autocars
F04 - Taxis, véhicules de transport avec chauffeur (VTC)
F05 - Transport maritime, transport fluvial
F06 - Transport aérien
F07 - Services aéroportuaires
F08 - Transport scolaire
F09 - Remontées mécaniques et téléphériques
F10 - Transport de marchandises, livraisons
G - Véhicules
G01 - Construction et/ou commerce de véhicules (automobile, motorcycle, cycle, bateau, aéronef...)
G02 - Location longue durée (LDD), location avec option d'achat (LOA) de véhicules
G03 - Location de courte durée de véhicules : contrats spécifiques, autopartage, véhicules en libre-service
G04 - Accessoires pour véhicules
G05 - Entretien et réparation de véhicules (concessionnaires, agents, réparateurs indépendants, centres auto...)
G06 - Engins motorisés non réceptionnés (mini-motos, quads, trottinettes électriques, gyropodes...)
G07 - Contrôle technique de véhicules
G08 - Stationnement des véhicules (parcmètres, parcs de stationnement...)
G09 - Autoroutes (péages)
G10 - Dépannage, remorquage
G11 - Enlèvement de véhicules, fourrières
G12 - Destruction des véhicules hors d'usage (VHU)
G13 - Distribution de carburants (stations-services)
G14 - Lavage des véhicules (haute pression...)
G15 - Formation des conducteurs (auto-école)
H - Finance, banque, assurance, mutuelle
H01 - Produits et marchés financiers
H02 - Banque, établissements de crédit et de paiement
H03 - Intermédiaires en opérations de banque, de services de paiement et d'assurance
H04 - Recouvrement de créances
H05 - Assurance
H06 - Mutuelles
I - Communication, téléphonie, services postaux
I01 - Equipements informatiques et de communication
I02 - Réparation de produits électroniques grand public, dépannage informatique
I03 - Téléphonie, Internet, communications électroniques
I04 - Audiovisuel
I05 - Services postaux
J - Hôtellerie, restauration
J01 - Hôtellerie
J02 - Centrales de réservation hôtelière
J03 - Restauration
J04 - Organisation d'évènements
J05 - Livraison de repas à domicile
J06 - Débits de boissons (cafés, brasserie)
K - Tourisme, voyage
K01 - Agences de voyage, voyagistes
K02 - Villages, clubs de vacances
K03 - Biens immobiliers saisonniers et temporaires
K04 - Séjours en temps partagé

K05 - Hôtellerie de plein air (camping, caravaning...)

L - Culture, loisirs, sport

L01 - Biens culturels (livres, musique, peinture, photos...)

L02 - Presse

L03 - Articles de puériculture, jouets

L04 - Articles de sport, articles de loisirs

L05 - Location d'articles de loisirs et de sport

L06 - Activités et manifestations sportives (leçons, locations d'installations sportives, billetterie...)

L07 - Activités récréatives et de loisirs (parcs d'attraction, parcours acrobatiques...)

L08 - Théâtres, spectacles, musées

L09 - Cinéma

L10 - Travaux photographiques

L11 - Coffret-cadeau (séjours, gastronomie, bien-être, sport-aventure, multi-activités...)

L12 - Jeux de hasard et d'argent

M - Bricolage, jardinage, animaux

M01 - Bricolage et équipements spécialisés (matériels agricoles, d'espaces verts...)

M02 - Fleurs, plantes

M03 - Aménagement paysager (y compris élagage et abattage)

M04 - Jardinerie, animalerie (animaux domestiques et leurs aliments, matériels d'élevage)

M05 - Commercialisation d'animaux, services pour les animaux (toiletage, gardiennage...)

M06 - Soins vétérinaires et produits vétérinaires (médicaments, aliments et produits d'hygiène pour animaux)

N - Produits et services à la personne

N01 - Parfumerie, produits de beauté

N02 - Parapharmacie

N03 - Matériels et dispositifs médicaux (optique, audition,...)

N04 - Coiffure, instituts de beauté (produits et services)

N05 - Services d'esthétique corporelle (bronzage, ongles, épilation, tatouage

N06 - Services de bien-être (thalassothérapie, spa..., hypnose,...)

N07 - Services à domicile (garde d'enfants, ménage...)

N08 - Crèches, assistantes maternelles

N09 - Maisons de retraite, établissements d'hébergement

N10 - Cordonnerie, reproduction de clés,...

N11 - Blanchisseries, teintureries, repassage, laveries en libre-service

N12 - Services funéraires

O - Enseignement (autre que les prestataires publics de l'enseignement supérieur)

O01 - Etablissements privés d'enseignement

O02 - Enseignement à distance

O03 - Soutien scolaire

O04 - Séjours linguistiques, travaux de traduction et de correction de textes

O05 - Formation pour adultes

P - Services juridiques

P01 - Avocat

P02 - Notaire

P03 - Huissier de justice

P04 - Commissaire priseur

Q - Services d'assistance et d'intermédiation

Q01 - Agences de placement, agences de travail temporaire

Q02 - Agences matrimoniales, clubs de rencontres

Q03 - Développement personnel, activités d'assistance

Q04 - Généalogie

Q05 - Astrologie, voyance...

Q06 - Activités d'enquête

Q07 - Sécurité privée, surveillance (télésurveillance, vidéosurveillance, protection et traitement des vitrages...)

R - Franchise

R01 - Franchise

► **Total des "refus du professionnel d'entrer en médiation"**

52



L'encadré ci-dessous indique la bonne correspondance entre
- le total des "refus du professionnel d'entrer en médiation"
- et la saisie des secteurs concernés sur la feuille dédiée

***La répartition des Refus du professionnel d'entrer en médiation,
dans les secteurs concernés, est correcte***

**Nbre correct de
secteurs renseignés**

Retourner à la grille de
saisie, en cliquant ci-
dessous



[Grille de saisie](#)