

RAPPORT D'ACTIVITE 2024

Rappel des obligations réglementaires :

Article R614-2 du code de la consommation :

Le médiateur met également à la disposition du public sur son site internet ou communique sur demande son rapport annuel d'activité comprenant les informations suivantes :

- 1° Le nombre de litiges dont il a été saisi et leur objet ;*
- 2° Les questions les plus fréquemment rencontrées dans les litiges qui lui sont soumis et ses recommandations afin de les éviter ;*
- 3° La proportion de litiges qu'il a refusé de traiter et l'évaluation en pourcentage des différents motifs de refus ;*
- 4° Le pourcentage des médiations interrompues et les causes principales de cette interruption ;*
- 5° La durée moyenne nécessaire à la résolution des litiges ;*
- 6° S'il est connu, le pourcentage des médiations qui sont exécutées ;*
- 7° L'existence de la coopération au sein de réseaux de médiateurs de litiges transfrontaliers ...*

Observations liminaires :

Comme en 2023, l'année 2024 a été consacrée à la souscription de nouveaux contrats, bien entendu sans aucun démarchage compte tenu de l'interdiction qui est faite.

Tous ont été conclus à la suite de prises de contact via notre site.

Activité :

3° Nous avons eu de nombreuses saisines relatives à des différends concernant des professionnels avec lesquels nous n'avons pas contracté.

1° Par contre nous avons eu à intervenir à la suite de deux saisines concernant des professionnels avec lesquels des contrats ont été passés.

2° Nous n'avons pas eu à faire de recommandations particulières à ces derniers.

5° Ces deux situations ont été traitées en moins d'un mois.

6° Un avis favorable au consommateur a été immédiatement exécuté par le professionnel.

Fait à Nanterre, le 25/08/26

Claude DUVERNOY.