

## RAPPORT D'ACTIVITE 2025

### 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 2024, l'année 2025 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 contact via notre site MES consommation.

### 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 trois saisines concernant un professionnel avec lequel un contrat a été passé.

2° Nous avons recommandé une clarification de ses conditions générales qui a été faite assez rapidement.

5° Ces trois situations ont été traitées en moins d'un mois, pour la première, un mois et demi pour la deuxième et deux mois pour la dernière.

6° Les deux avis favorables aux consommateurs ont été très rapidement exécutés par le professionnel.

Fait à Nanterre, le 25/08/26

Claude DUVERNOY.