

<http://www.foruminternet.org/>

Paris, le 4 juin 2008

Le service de médiation du Forum présente le bilan de ses activités 2007

Un service arrivé à maturité

Le [service de médiation](#) du Forum présente le bilan de ses activités 2007 en faisant une analyse détaillée et comparée de ses trois années d'exercice. Annexé au [Rapport Annuel 2007](#) du Forum, ce bilan fait état d'une situation comparable à celle des années précédentes, sur le plan du nombre de dossiers déposés et de la typologie des litiges reçus. Il confirme que la médiation en ligne développée par le Forum est un outil utile et particulièrement bien adapté à la résolution des conflits liés à l'internet du fait de sa souplesse et de la rapidité de traitement des dossiers. La médiation participe, en effet, à l'émergence de bonnes pratiques sur la toile et au développement de la confiance dans les achats en ligne. À ce titre, le bilan prodigue conseils et préconisations à destination des acteurs économiques, des consommateurs et des pouvoirs publics.

Les chiffres clés du service

Sur l'année 2007, près de 4 000 demandes¹ (3 559 dossiers déposés en ligne et 536 par courrier postal) sont parvenues au service de médiation. Le taux de résolution des dossiers traités et clôturés est de 87 %. Ces chiffres confirment la tendance des années 2005 et 2006.

Comme les autres années, la majorité des cas traités par le service concerne les litiges entre entreprise et consommateur (94,8 % en 2007). Plus précisément, pour les achats par internet, il s'agit de demandes de remboursement et de livraison de biens (65 % des cas traités en 2007) ; pour la fourniture d'accès à l'internet, il s'agit de dossiers portant sur la résiliation du contrat et les prélèvements sans prestation (65 % des cas traités en 2007).

Le service constate, par ailleurs, que le montant des litiges traités tend à augmenter. Les litiges de plus de 300 € ont progressé de 11 points entre 2005 et 2007 (36 % de litiges de plus de 300 € en 2007).

¹ Depuis son ouverture, en septembre 2004, le service de médiation du Forum a reçu plus de 15 000 dossiers et traité plus de 6 000 cas.

Les principaux constats

▪ Des cybermarchands aux comportements variés

Le service a été en contact avec plus de 250 entreprises et a pu constater que la plupart des grandes enseignes de la vente à distance et du commerce électronique disposent désormais de moyens logistiques leur permettant d'apporter des réponses rapides et efficaces aux problèmes rencontrés par leurs clients. *A contrario*, le service a été confronté à des litiges montrant les dysfonctionnements structurels profonds de cybermarchands, moins expérimentés, méconnaissant à la fois les règles de droit applicables à ce secteur d'activité ainsi que les règles de l'art en matière de gestion de stocks ou de clientèle. Le service a rencontré des difficultés pour entrer en contact avec ces acteurs qui n'ont pas toujours de mentions légales sur leur site et qui omettent d'y faire figurer leurs conditions générales de vente.

▪ Des consommateurs de plus en plus exigeants

Signe de la bonne vitalité du commerce électronique et de la fourniture d'accès à l'internet, les clients se montrent beaucoup plus exigeants sur la délivrance du service et sa qualité. En matière d'achat en ligne, ils sont désormais très attentifs au respect des délais de livraison. Si celui-ci n'est pas respecté, ils sont de plus en plus prompts à demander le remboursement du bien et à l'acheter sur un autre site.

Une expertise de la médiation et de ses méthodes qui séduit

En 2007, le service a développé la troisième version logicielle de sa plate-forme technique en renforçant ses performances logicielles, ses dispositifs de sécurité et sa capacité de traitement.

Cette expertise conduit certains pays membres de l'Union européenne et des organismes nationaux à se rapprocher du Forum pour développer des coopérations.

Les conseils et préconisations du service de médiation

Pour éviter les différends les plus courants, le service de médiation présente ses conseils aux internautes.

- En matière de recours au service de médiation : avant d'entamer une démarche de médiation, il est utile de faire parvenir à l'autre partie, chaque fois que cela est possible, un courrier recommandé avec accusé de réception pour lui faire part des problèmes rencontrés. Cette démarche peut, pour certains litiges, régler à ce stade, le différend.
- En matière de commerce électronique et de fourniture d'accès, le service de médiation conseille vivement :
 - De lire les conditions générales de vente ou d'abonnement et d'identifier pour les achats en ligne le cybermarchand, sa réputation et sa nationalité ;
 - De vérifier, au moment de la livraison, l'état du colis et du bien qu'il contient et d'émettre des réserves précises et détaillées sur le bon de livraison si des dommages sont constatés ;
 - De recevoir le colis en mains propres, chaque fois que cela est possible.

Les préconisations pour une meilleure information des internautes :

- En matière d'abonnement à l'internet, que les fournisseurs d'accès rendent plus compréhensibles leurs contrats, notamment sur les principaux points de litiges rencontrés et désormais bien identifiés. Ils pourraient ainsi rédiger sur leur site une information sur les étapes principales du contrat (formation, exécution et résiliation) et les solutions préconisées à ces différents stades face aux difficultés rencontrées ;

- En cas d'identification par les autorités compétentes du caractère frauduleux d'un site, il conviendrait, sous l'injonction du juge, si cela ne nuit pas à l'enquête ou à l'instruction en cours, d'informer rapidement les consommateurs en mettant en ligne à l'adresse du site un message permettant à ceux-ci de connaître la situation de fraude et de pouvoir se manifester s'ils en ont été victimes ;
- Lorsqu'un cybermarchand est en liquidation judiciaire, plutôt que de laisser le site ouvert et permettre à de nouveaux consommateurs de passer commande, ou bien de le fermer au moyen de la mention « *le site est en rénovation* » ; il serait judicieux de faire figurer une bannière d'information indiquant la situation de l'entreprise, la date du jugement, le tribunal compétent, le nom du liquidateur et la nécessité pour les clients de déclarer leur créance auprès de lui.

À propos du Forum des droits sur l'internet

Le Forum des droits sur l'internet est un organisme créé avec le soutien des pouvoirs publics, compétent sur les questions de droit et de société liées à l'internet. Il a pour mission d'informer le public et d'organiser la concertation entre les pouvoirs publics, les entreprises et les utilisateurs sur ces questions. Il propose également un service de médiation à destination du grand public. Le Forum comprend aujourd'hui près de 70 membres, organismes publics, associations et entreprises privées.

Contact presse – Forum des droits sur l'internet
Corinne Longuet : 01 44 01 38 00 (std) - c.longuet@foruminternet.org