

# Le Forum des droits sur l'internet

## LE SERVICE DE MEDIATION

Le service de médiation du Forum des droits sur l'internet, Médiateur Du Net, a ouvert au grand public en septembre 2004.<sup>1</sup> Il a pour objectif de régler les litiges nés en ligne grâce aux outils de l'internet. En effet, la médiation s'appuie sur des moyens techniques spécifiques, une plate-forme logicielle interactive et sécurisée (*Online Dispute Resolution* ou ODR), ce qui fait du service le premier dispositif de règlement des litiges en ligne d'Europe pour les différends liés à l'internet.

Il est compétent pour quatre types de litiges impliquant au moins un particulier :

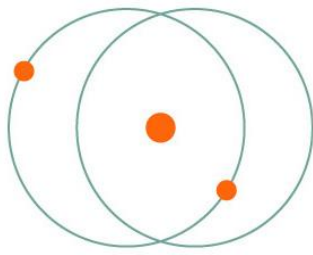
- entre une entreprise et un consommateur ;
- sur les plates-formes d'enchères en ligne, de courtage, de rencontre... ;
- liés aux noms de domaine en *.fr* ;
- entre personnes hors relations commerciales.

Depuis son ouverture, le service a reçu 20 000 demandes et traité plus de 9 500 dossiers. Le taux de résolution des affaires s'élève entre 85 et 89 % selon les années. La majorité des litiges (près de 95 %) sont des différends de nature commerciale (commerce électronique, fourniture d'accès à l'internet).

En 2006, le service de médiation du Forum a été notifié par les pouvoirs publics français aux autorités communautaires comme point de contact pour les différends transnationaux. Le service de médiation est entièrement gratuit et est accessible depuis le portail : [www.foruminternet.org](http://www.foruminternet.org).

---

<sup>1</sup> La création du service de médiation fait suite aux conclusions du groupe de travail du Forum sur les modes alternatifs de règlements des différends liés à l'internet, voir le rapport « Internet et les modes alternatifs de règlement des différends » sur le site [www.foruminternet.org](http://www.foruminternet.org).



# Le Forum des droits sur l'internet

## LE SERVICE D'INFORMATION

Le service d'information du Forum des droits sur l'internet a été lancé en mars 2003. Il délivre aux internautes des informations juridiques pour une meilleure compréhension de l'univers numérique et de ses règles.

Accessibles gratuitement sur le site internet du Forum, plus de 300 [fiches](#) pratiques apportent des réponses concrètes et simples aux questions juridiques que peuvent se poser les internautes. Un [point de contact](#) est à leur disposition pour leurs demandes ou compléments d'information. En outre, le Forum propose une collection de [guides](#) thématiques. L'ensemble de ces outils pédagogiques abordent un large éventail de domaines : consommation, libertés fondamentales, propriété intellectuelle...

Enfin, près de 900 [publications](#) plus pointues (actualités et brèves juridiques, décisions de justice) permettent d'aller plus loin dans la connaissance du cadre juridique de l'internet.