



RAPPORT D'ACTIVITÉ DU MÉDIATEUR DES JEUX 2020

SOMMAIRE

Avant-propos de la présidente de l'ANJ.....	3
Le mot du médiateur des jeux.....	4
1. Cadre juridique de la médiation	6
2. La procédure de médiation	8
2.1. La demande et l'examen de sa recevabilité	8
2.2. L'instruction de la demande	9
2.3. La clôture de la médiation	10
3. La médiation en quelques chiffres clés	12
3.1. Les demandes	12
3.2. Les décisions d'irrecevabilité	13
3.3. Répartition des dossiers par catégorie d'agrément et par opérateur.....	15
3.4. Répartition par objet du litige et objet de la demande	17
3.5. Les dossiers clôturés.....	20
4. Etude de cas de médiation	25
4.1. Offre de bienvenue	25
4.2. Limitation des mises.....	26
4.3. Réinscription sur une plateforme de jeux en cas d'auto-exclusion	28
4.4. Inscription d'un mineur sur une plateforme de jeux	29
4.5. Pari pris dans des compétitions interrompues du fait de la pandémie du Covid-19.....	30
4.6. Manquement de l'opérateur à ses obligations de vigilance et de prévention en matière de jeu responsable.....	30
4.7. Annulation de paris en cas d'erreur de cote	32
4.8. Annulation de paris portant sur des joueurs homonymes.....	32
4.9. Annulation de pari placé en connaissance du résultat	33
4.10. Cash Out	33
4.11. Collusion au Poker.....	33
4.12. Blocage de compte en raison de suspicion de blanchiment d'argent	34
5. Recommandations du médiateur	35
5.1. Revoir le traitement des réclamations par les opérateurs.....	35
5.2. Améliorer les pratiques commerciales des opérateurs de jeux et notamment la lisibilité des informations liées aux offres de bienvenue et faciliter la compréhension des joueurs sur certaines options offertes -CASH OUT -	36
6. Annexes	37

Avant-propos de la présidente de l'ANJ

Je suis très heureuse de pouvoir, au nom de l'Autorité nationale des jeux et de ses membres, saluer la publication du premier rapport du médiateur des jeux, dont l'activité a débuté en septembre 2019. Ce nouveau dispositif de médiation, à peine mis en place, a vu son périmètre d'action élargi dans le cadre de la réforme du cadre légal des jeux d'argent et de hasard intervenue avec l'ordonnance du 2 octobre 2019 qui a créé l'ANJ. Cette réforme ambitieuse est née de la nécessité de mettre en place une régulation des jeux d'argent et de hasard unifiée et cohérente sur tous les segments de jeux, avec un régulateur doté de pouvoirs renforcés.

Aux côtés de la nouvelle autorité figurent des commissions consultatives spécialisées et des structures indépendantes, telles que la commission des sanctions mais aussi le médiateur, et cette "galaxie ANJ" constitue un nouvel écosystème qui vise à mieux protéger les joueurs.

Le jeu d'argent concerne presque un français sur deux ce qui en fait un loisir très apprécié et répandu. C'est pourquoi l'ANJ a souhaité, dans son plan stratégique pour 2021-2023, placer le joueur au cœur de la régulation. Cela signifie, au-delà des mesures de prévention du jeu excessif, d'être plus à l'écoute de la communauté des joueurs pour mieux comprendre les ressorts du jeu, pour apporter un service et des solutions répondant à leurs attentes.

A ce titre, les remontées des joueurs adressées au service de médiation constituent un capteur essentiel pour l'ANJ, en complément des sollicitations qu'elle peut recevoir directement via le point de contact et les réseaux sociaux. Dans son rapport, le médiateur pointe ainsi certaines difficultés récurrentes exprimées par les joueurs comme le problème de lisibilité de certaines conditions générales en matière de résultat ou d'annulation de paris, d'offres de bienvenue ou de limitation des mises. L'ANJ va réfléchir aux suites à donner à ces constats. Par ailleurs, afin de mieux répondre aux sollicitations des joueurs, nous envisageons de moderniser le service de médiation en ligne pour simplifier le parcours utilisateur et faciliter le traitement et l'instruction des demandes.

Je me félicite de cette collaboration fructueuse entre le médiateur et l'ANJ qui va permettre, je l'espère, de contribuer à bâtir un marché durable du jeu d'argent et à renforcer la confiance entre les opérateurs et les joueurs.

Isabelle Falque-Pierrotin

Le mot du médiateur des jeux



La mise en place de la médiation des jeux en ligne s'est opérée en septembre 2019 au terme d'une longue période d'attente ouverte par la publication de la loi n°2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique instituant un médiateur au sein de l'Autorité de régulation des jeux en ligne.

Très vite, le service de médiation a été confronté à un afflux de demandes largement supérieur aux prévisions initiales, avec un très fort accroissement du nombre des demandes au cours du second semestre 2020. La configuration initiale du service réduit à une seule juriste s'est ainsi rapidement révélée inadaptée : une mesure de renforcement du service arrêtée en juin et effective dès août a permis de répondre à la demande et aux exigences de continuité de service.

Que penser de cet indéniable succès ? Il témoigne à l'évidence du besoin légitime de tout consommateur, qui, confronté à des difficultés de communication avec son fournisseur de service de manifester son incompréhension ou son insatisfaction de la réponse donnée à sa réclamation. Mais, en matière de jeux, il faut immédiatement relever une double particularité :

- une tension structurelle chez les joueurs animés tant par le goût du risque que la recherche d'un gain. En témoigne la frustration ressentie par des joueurs qui se voient limiter le montant de leur mise, voire refuser l'accès aux jeux en raison de suspicions de fraude ou bien celle de joueurs se voyant refuser un gain ou voyant leur pari annulé ;
- une incompréhension des règles foisonnantes et complexes issues des dispositions à caractère contractuel qui sont celles des Conditions Générales d'Utilisation et Règlements de jeux pouvant aller jusqu'à une mise en cause de leur légalité.

La progression du nombre des demandes de médiation est aussi liée à l'engouement d'un très large public pour les jeux en ligne et plus particulièrement, les paris sportifs. Peu familier pour certains du monde des jeux, ce public, fonctionnant dans l'immédiateté, est à la fois exigeant et peu attentif aux règles encadrant cette activité.

Enfin, le rapprochement des réponses données par l'ANJ aux réclamations qu'elle reçoit avec celles apportées par le médiateur au vu des compléments d'information fournis par les opérateurs fait ressortir une médiocre qualité de la réponse initiale de l'opérateur. La tâche du médiateur se réduit donc très souvent à expliquer une décision prise par un opérateur en application de règles dont la légalité et la légitimité ne font pas débat.

En revanche, celles-ci peuvent susciter des questionnements sur la qualité de l'information préalable donnée aux joueurs. Ce point est particulièrement important pour les offres promotionnelles dont les opérateurs sont friands mais aussi, pour des paris issus d'une recherche de démultiplication de leur nombre pour une même compétition sportive dont le libellé est parfois peu compréhensible, voire se révèle erroné.

Face à ces situations, le médiateur s'efforce, au travers d'une communication exclusivement écrite avec le joueur et parfois, écrite et orale avec l'opérateur, de faire preuve à la fois d'un sens de l'écoute et de la pédagogie. L'organisation de rencontres avec plusieurs des opérateurs participe de cette démarche et a permis de créer un climat de confiance indispensable à l'efficacité de sa mission.

Au-delà des cas où la médiation aboutit à la fourniture d'explications ou à la satisfaction apportée à la réclamation du joueur, le médiateur peut être amené à faire part au joueur de son analyse critique de la position prise par l'opérateur et donc, à le mettre à même d'apprécier, au vu de celle-ci, l'opportunité d'un recours judiciaire voire d'un signalement à l'ANJ s'il estime qu'il y a eu manquement de l'opérateur à ses obligations.

Expliquer, rechercher une solution juste, équitable et acceptable par les deux parties, permettre au joueur de disposer d'une information complète en fait et en droit lui facilitant l'exercice de ses droits, inciter les opérateurs à faire évoluer certaines pratiques et à améliorer leur communication en satisfaisant à un double objectif d'amélioration de l'accessibilité aux règles contractuelles et de leur lisibilité, telles sont les préoccupations du médiateur.

Des progrès significatifs devront être réalisés par les opérateurs pour répondre à ces préoccupations qui s'inscrivent dans un objectif plus large, celui de créer un climat de confiance réciproque entre joueurs et opérateurs. C'est aussi là, une des conditions du développement économique de ce secteur d'activité.

DENYS MILLET

Médiateur des Jeux

Paris, le 4 mars 2021

1. Cadre juridique de la médiation



En 2013, le Parlement européen et le Conseil de l'Union Européenne ont adopté deux textes relatifs au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation. Ces textes posent le principe d'une médiation transparente, efficace et équitable, ainsi que d'un Médiateur indépendant, compétent et impartial.

Les Etats Membres disposaient de 24 mois, à compter de sa signature, pour transposer la Directive en droit national, ce qui a été effectué par la voie de l'Ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.

Pour le secteur des jeux, un délai de deux mois avait été accordé aux opérateurs de jeux pour se conformer à cette obligation en mettant à la disposition des joueurs un service de médiation (cf. le décret 2015-1382 du 30 octobre 2015). Au terme d'une réflexion interne à l'ARJEL et après échange avec les opérateurs de jeux, l'option choisie avait été celle de la mise en place d'un Médiateur public au sein de l'Autorité des jeux en ligne.

La loi n°2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique a institué un médiateur au sein de l'Autorité de régulation des jeux en ligne en modifiant l'article 35 de la loi du 12 mai 2010 et en créant les articles 45-1 et 45-2.

Dès la publication de cette loi, l'ARJEL a entrepris les travaux préalables nécessaires à la création du site de la médiation et au choix d'un médiateur qui a participé aux travaux préparatoires de préfiguration du service.

L'ARJEL a saisi en septembre 2018 la Commission Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC) aux fins de délivrer l'agrément du site de la médiation et du choix du médiateur. Le 6 juin 2019, la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation a validé le site et donné son accord à l'inscription de Monsieur Millet sur la liste des Médiateurs de la consommation en tant que Médiateur des Jeux en ligne.

La décision n°2018-P-017 du 7 juin 2018 portant nomination (pour une durée de 3 ans renouvelable) du Médiateur des jeux en ligne a été publiée par l'Autorité de Régulation des Jeux en Ligne et enfin, le 16 septembre 2019, le service de la médiation a été mis en place au sein de l'ARJEL.

Article 35 de la loi modifiée du 12 mai 2010 : « I. L'Autorité nationale des jeux comprend un collège, des commissions consultatives spécialisées permanentes, une commission des sanctions et un médiateur. »

Article 45-1 de la loi modifiée du 12 mai 2010 : « Le médiateur mentionné à l'article 35 est nommé par le président de l'autorité après avis du collège, pour une durée de trois ans renouvelable.

Il ne peut être révoqué pendant la durée de son mandat, sauf pour motif légitime et s'il ne répond plus aux conditions fixées aux articles L. 613-1 et suivants du code de la consommation.

Les fonctions de médiateur sont incompatibles avec celles de membre du collège et de la commission des sanctions.

Le médiateur dispose de moyens suffisants à l'exercice indépendant et impartial de son mandat et ne peut recevoir d'instructions sur les litiges dont il a à connaître.

Le médiateur présente au collège de l'autorité un rapport annuel dans lequel il rend compte de sa mission. Ce rapport est rendu public. Il peut y émettre des recommandations et des avis. »

Article 45-2 de la loi modifiée du 12 mai 2010 : « Le médiateur est chargé de proposer des solutions aux litiges nés entre un consommateur et un opérateur de jeux ou de paris en ligne titulaire de l'agrément prévu à l'article 21 ou un opérateur titulaire de droits exclusifs à l'occasion des opérations de jeu.

Il accomplit sa mission de médiation dans les conditions prévues au titre Ier du livre VI du code de la consommation.

La saisine du médiateur de l'Autorité nationale des jeux dans le cadre du règlement extrajudiciaire des différends suspend la prescription de toute action civile ou pénale à compter du jour où le médiateur est saisi. »

L'ordonnance n° 2019-1015 du 2 octobre 2019 a étendu la compétence du médiateur aux opérateurs titulaires de droits exclusifs. Cette extension qui s'est opérée à compter du 1er janvier 2020 concerne d'une part, l'activité jeux de loteries de La Française des Jeux ainsi que les paris sportifs accessibles par son réseau physique et d'autre part l'ensemble des paris hippiques commercialisés sur le réseau physique.

2. La procédure de médiation



L’instruction est réalisée sous l’autorité du médiateur par le service de la médiation composé d’une juriste puis de deux juristes à partir d’août 2020. Le médiateur intervient dans les cas complexes, pour statuer sur certaines irrecevabilités ou pour adresser des lettres de demandes d’explications aux opérateurs ou aux joueurs.

2.1. La demande et l’examen de sa recevabilité

La création du dossier :

Le joueur peut saisir le médiateur des jeux en déposant sa demande sur le site internet www.mediateurdesjeux.fr, par voie postale ou encore par courriel à l’adresse mediation@anj.fr.

Le premier mode de saisine est celui utilisé pour plus de 98% des demandes reçues.

Le contenu du dossier de médiation :

Le dossier se compose :

- d’un formulaire de saisine du médiateur de jeux rempli par le joueur avec ses nom, prénom et adresse mail ou postale. Il détaille les circonstances du litige, précise le contenu de la demande du joueur ou parieur ainsi que ses attentes de la médiation ;
- des pièces jointes utiles à la compréhension de la demande et conditionnant sa recevabilité notamment la réclamation préalable effectuée auprès de l’opérateur, principale cause d’irrecevabilité des dossiers de médiation.

La décision sur la recevabilité :

Une fois ce dossier reçu, le service de la médiation accuse réception de la demande de médiation et se prononce sur sa recevabilité dans un délai n’excédant pas trois semaines à compter de sa saisine. S’il déclare la demande de médiation recevable, il rappelle aux parties qu’elles peuvent à tout moment se retirer du processus de médiation.

En pratique, les demandes sont exposées très brièvement (de 5 à 15 lignes pour la plus large part) et sont fréquemment lacunaires et mal renseignées sur des données essentielles telles que les dates et heures des évènements. Afin d’éviter de déclarer irrecevables des demandes en raison d’un simple oubli du joueur, la procédure a été modifiée en septembre 2020 : le service de la médiation sollicite

du joueur la production, sous huitaine, des pièces faisant défaut notamment celles attestant de l'envoi d'une réclamation écrite à l'opérateur.

Si dans un délai de 8 jours le dossier n'est pas régularisé par l'envoi de nouvelles pièces, il est alors déclaré irrecevable. Au contraire, si le joueur envoie les pièces justificatives, son dossier est déclaré recevable. Une part notable 10% des demandes sont ainsi régularisées.

Les motifs d'irrecevabilité :

Le dossier peut être déclaré recevable ou irrecevable en application des dispositions de l'article L 612-2 du code de la consommation qui liste les différents motifs d'irrecevabilité :

« *Un litige ne peut être examiné par le médiateur de la consommation lorsque :*

1° 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 ;

2° La demande est manifestement infondée ou abusive ;

3° Le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ;

4° 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 ;

5° Le litige n'entre pas dans son champ de compétence. Le consommateur est informé par le médiateur, dans un délai de trois semaines à compter de la réception de son dossier, du rejet de sa demande de médiation. — [C. consom., art. L. 152-2.] »

Les demandes faisant l'objet d'une décision d'irrecevabilité sont notifiées au joueur.

2.2. L'instruction de la demande

Si la demande est déclarée recevable, le service de la médiation adresse une notification de la recevabilité de sa demande au joueur. Simultanément, il en informe l'opérateur concerné, lui expose la demande du joueur et sollicite ses observations sur le traitement de cette demande et le motif fondant sa décision. Afin de faciliter l'instruction des dossiers par l'opérateur, la notification de la demande correspond à une fiche normalisée résumant les faits, l'objet de la demande et précisant les questions destinées à permettre la compréhension du litige et l'analyse par le médiateur du bien-fondé de la position prise par l'opérateur.

Si le dossier le nécessite, des compléments d'information ou des précisions sur l'objet exact de sa demande sont demandés au joueur. Une des difficultés est la compréhension de la plainte du joueur : en effet, si les demandes souvent lacunaires ne sont pas déclarées irrecevables dès lors que l'objet de la demande est identifiable et que celle-ci a bien fait l'objet d'une réclamation auprès de l'opérateur, une instruction complémentaire est alors nécessaire.

L'opérateur est invité à répondre la demande de médiation dans un délai de 20 jours : ce délai fixé dans la Charte de la Médiation n'est, en cas de non - respect, assorti d'aucune sanction. L'opérateur répond parfois avec plusieurs jours ou semaines de retard et suite à plusieurs relances de la part du

service de la médiation. Le service de la médiation doit donc effectuer des relances régulières et assurer un suivi attentif du traitement des dossiers de médiation. Pour certains opérateurs, plus de trois relances sont nécessaires avant d'obtenir une réponse sur les dossiers ce qui prolonge d'autant le délai de traitement des dossiers.

2.3. La clôture de la médiation

Le délai de clôture

Le délai de clôture varie selon le degré de complexité des dossiers :

- **Les dossiers simples** portent sur de sujets qui relèvent de la stricte application de règlements de jeu ou des Conditions Générales d'Utilisation (CGU) ou encore de demandes récurrentes pour lesquelles le médiateur s'est déjà prononcé à plusieurs reprises ;
- **Les dossiers complexes** ont trait à un nouveau sujet par exemple, les jeux de loterie ou comportent des questions factuelles multiples, telles les annulations de paris. Ils exigent plusieurs échanges avec l'opérateur de jeux afin d'obtenir des compléments d'informations et d'explications. L'analyse des réponses apportées par l'opérateur est parfois longue et fastidieuse.

Dans plus de 80% des dossiers, il y a un seul échange avec l'opérateur. Dans quelques dossiers, il peut y avoir 3 ou 4 échanges dont un ou deux sur la proposition envisagée par le médiateur afin d'obtenir une adhésion de l'opérateur à la proposition qui sera faite dans la lettre de clôture adressée au joueur.

La lettre de clôture

La proposition émise par le médiateur repose sur une analyse détaillée du dossier reprenant les termes de la demande, les réponses de l'opérateur voire les échanges ayant eu lieu après une première réponse de l'opérateur. Elle est justifiée en droit et en équité.

En cas d'absence de proposition résultant du constat fait de l'exacte application des règlements de jeux ou CGU, certains joueurs (moins de 10%) manifestent leur incompréhension. Dans ces cas, il leur est adressé une lettre d'explication qui, le plus souvent, rappellera que le médiateur n'a pas, au-delà de la demande de production d'e-mails, de copies d'écran ou d'enregistrements, les moyens de contrôler la matérialité des faits avancés et qu'à la différence d'un juge, il n'a pas pour rôle de trancher un litige entre deux parties. Ainsi, dans les cas de dénonciation de fraudes par l'opérateur, les deux parties ont nécessairement des points de vue opposés irréconciliables.

Les suites de la lettre de clôture

En cas de proposition faite, le médiateur demande à chacun des parties de lui faire connaître dans un délai de 20 jours si elle accepte ou non la proposition faite. La formalisation d'une éventuelle acceptation par l'opérateur relève de sa seule responsabilité. Un accord transactionnel ne sera établi qu'exceptionnellement dans les litiges sur des montants élevés.

Le médiateur peut également être saisi par des joueurs manifestant leur incompréhension du refus de par l'opérateur de la proposition du médiateur ou, à l'opposé, par l'opérateur qui se heurte à un refus du joueur voire à un revirement de position de sa part.

Dans quelques cas rares, l'introduction par un joueur de nouvelles précisions sur les faits peut amener le médiateur à ressaisir l'opérateur en l'invitant à modifier sa position.

3. La médiation en quelques chiffres clés

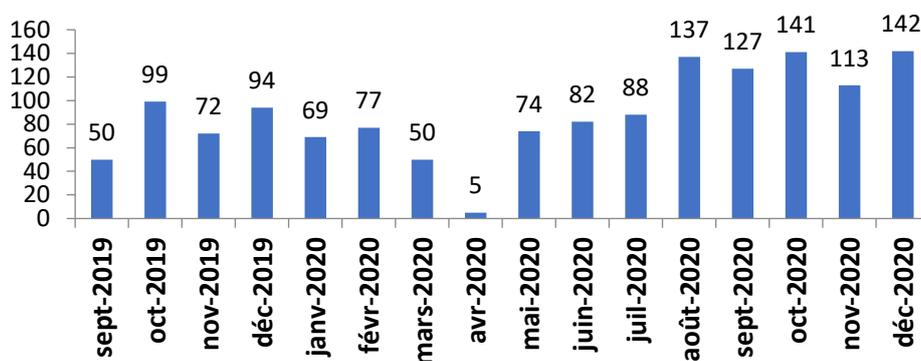


En raison de la mise en place de la médiation à la fin de l'année 2019, il a été décidé d'établir un premier rapport au terme de la première année complète de fonctionnement. En conséquence, les chiffres présentés ci-dessous portent sur la période allant du 16 septembre 2019 au 31 décembre 2020.

3.1. Les demandes : 1420

Globalement, les 1420 demandes reçues en un peu plus de 15 mois de fonctionnement- soit 315 en 2019 et 1 105 en 2020 -illustrent le succès de la médiation tant au niveau du nombre atteint que de la progression mensuelle constatée.

Au regard des prévisions initiales de 250 à 350 dossiers par année pleine, elles marquent une multiplication par 3 à 4 de celles-ci. Il en est résulté une forte contrainte d'adaptation des moyens humains mais aussi des procédures.



Deux faits notables sur l'évolution mensuelle :

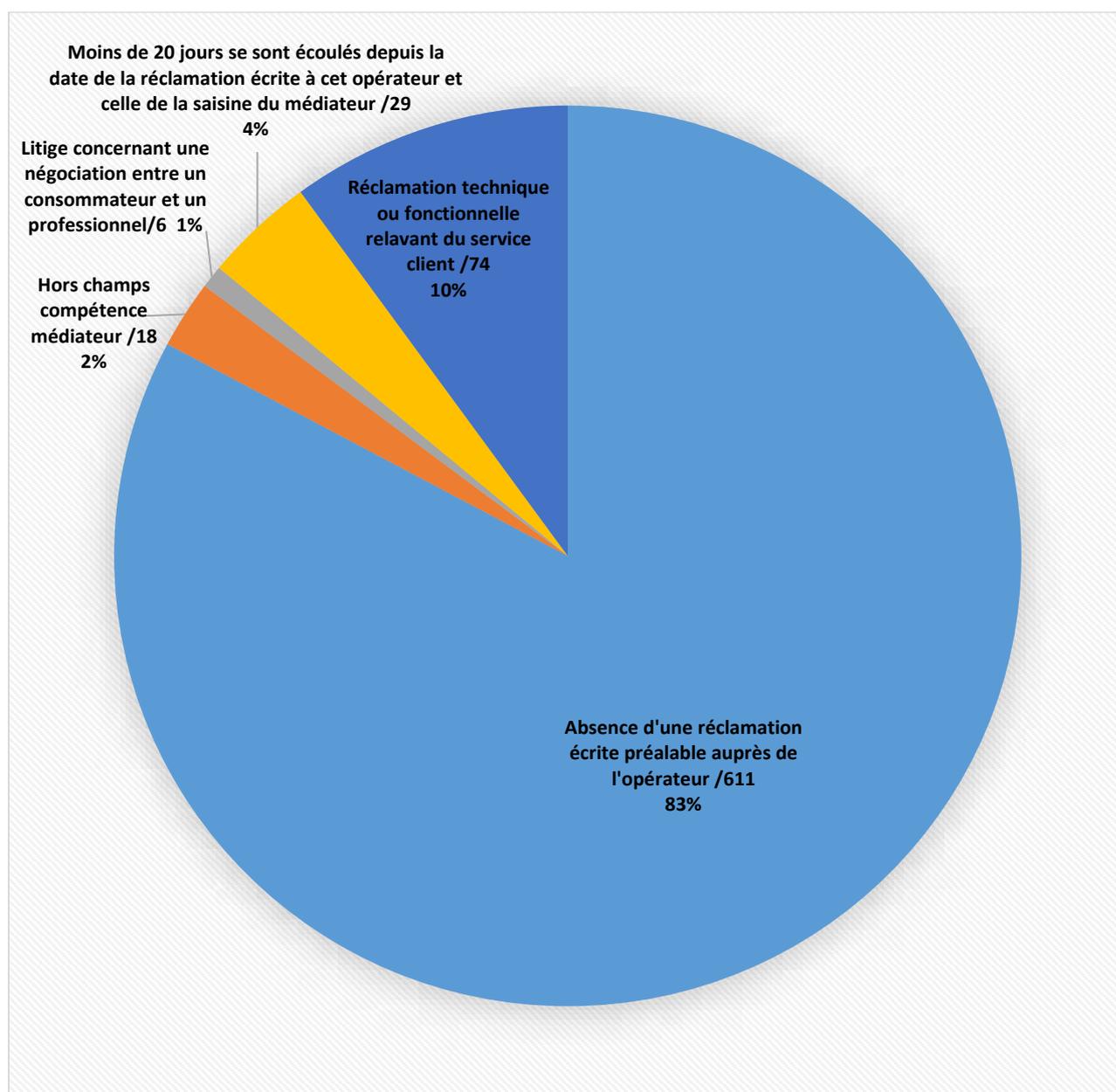
- une forte baisse des demandes résultant de la décision de fermeture provisoire de la plateforme du 16 mars au 11 mai 2020 en raison des difficultés matérielles ne permettant pas un fonctionnement normal du service pendant la période de confinement ;
- une progression moyenne des demandes de 50% sur les 5 derniers mois de 2020 par rapport aux 5 premiers mois de fonctionnement de la médiation.

3.2. Les décisions d'irrecevabilité

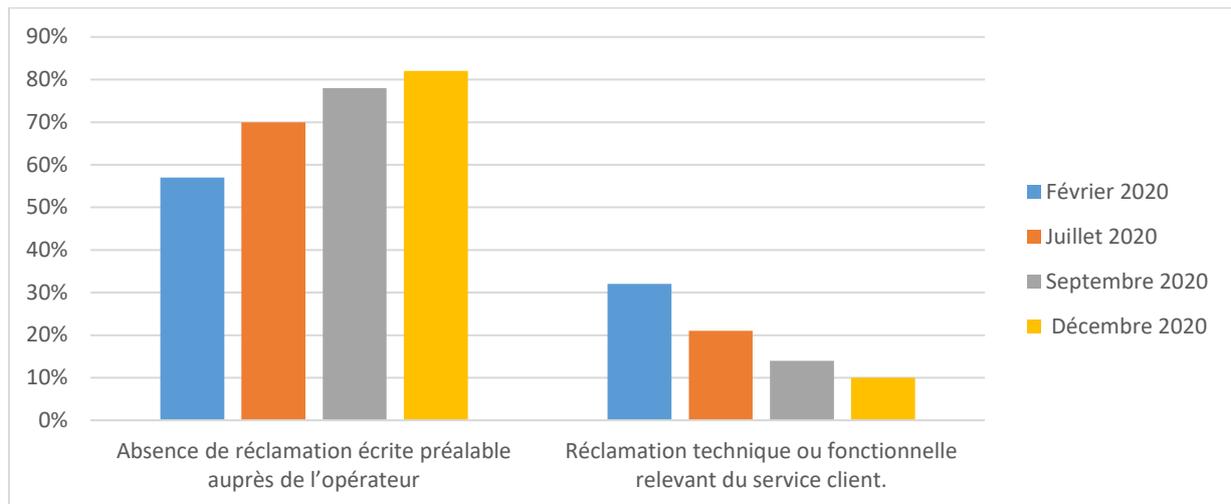
Le nombre demandes déclarées irrecevables s'élève au total à 761 et celui des demandes recevables à 659.

Le taux d'irrecevabilité était, pour les demandes reçues depuis l'ouverture du site, de 62 % en février 2020, de 59% en juillet 2020 de 56% en septembre 2020 et enfin de 54% en décembre 2020. Il est en décroissance constante.

Les motifs d'irrecevabilité



L'évolution de la part de deux motifs d'irrecevabilité



Elle appelle deux remarques :

- absence de réclamation écrite préalable : leur part a augmenté de février à décembre 2020 de 25 points. Parallèlement, la part des irrecevabilités liées à des réclamations techniques ou fonctionnelles a diminué de 22 points.
- demande manifestement infondée ou abusive : leur part est très limitée (-1%). Ce constat peut apparaître paradoxal au vu de la très large part des demandes dans lesquelles il est constaté à l'issue de leur instruction qu'il s'agit de faits simples ayant donné lieu à une exacte application des dispositions des règlements de jeux et/ou des CGU par l'opérateur.

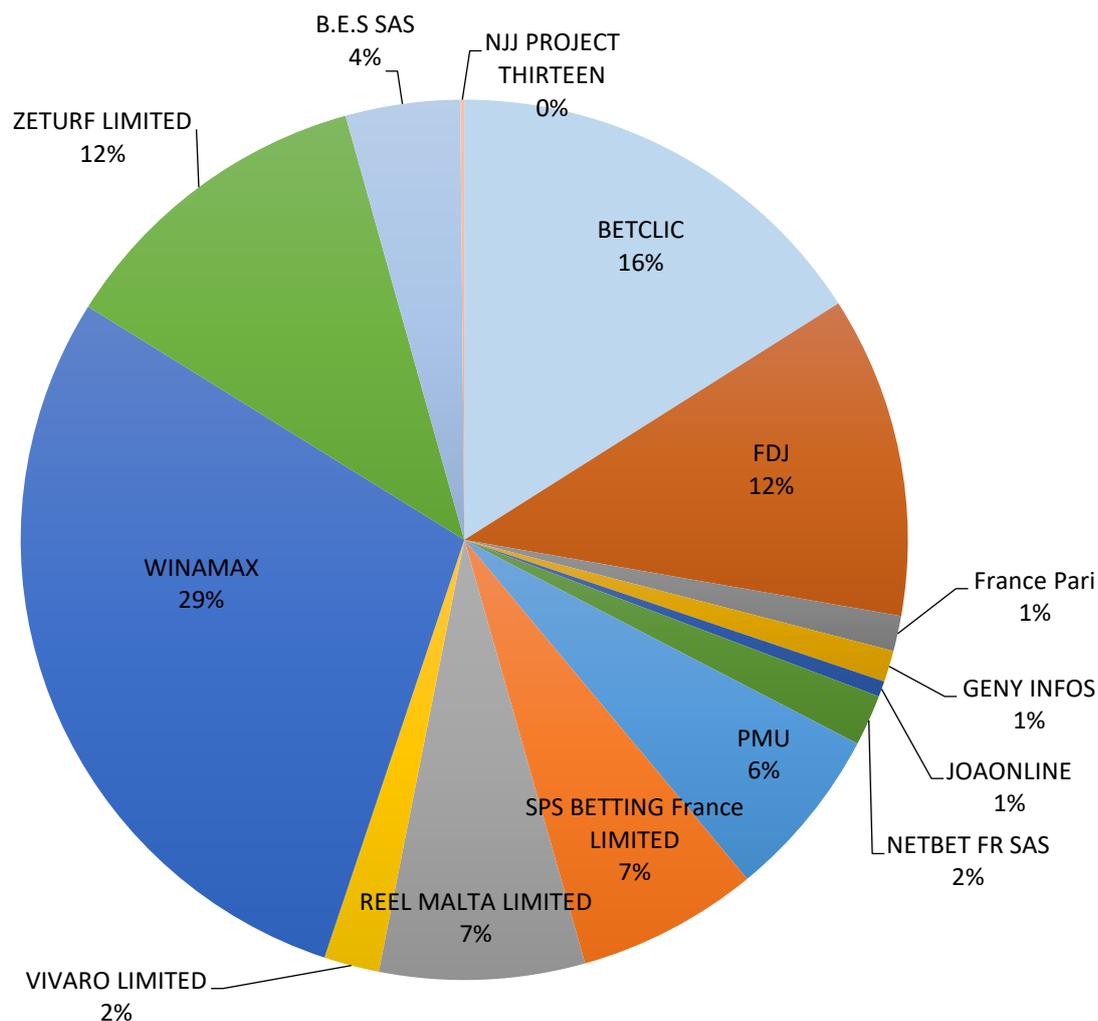
En l'état, le rôle du médiateur se réduit très souvent à donner au joueur des explications claires et précises à une décision prise en application des règlements de jeux. En effet, force est de constater que, très souvent, il n'a pas été antérieurement satisfait à la légitime demande d'explication du joueur.

Bien évidemment, dès lors qu'au regard d'une question simple, il apparaîtrait qu'il a été donné une réponse claire et complète sur l'analyse des faits et l'application du règlement de jeux ou des CGU, la demande de médiation pourrait être déclarée irrecevable. En conséquence, le nombre des irrecevabilités pour « demande manifestement infondée ou abusive » devrait être appelé à croître.

3.3. Répartition des dossiers par catégorie d'agrément et par opérateur

La répartition des dossiers par type d'agrément entre les 14 opérateurs agréés est à rapprocher de leur part de marché pour chacune de ces catégories.

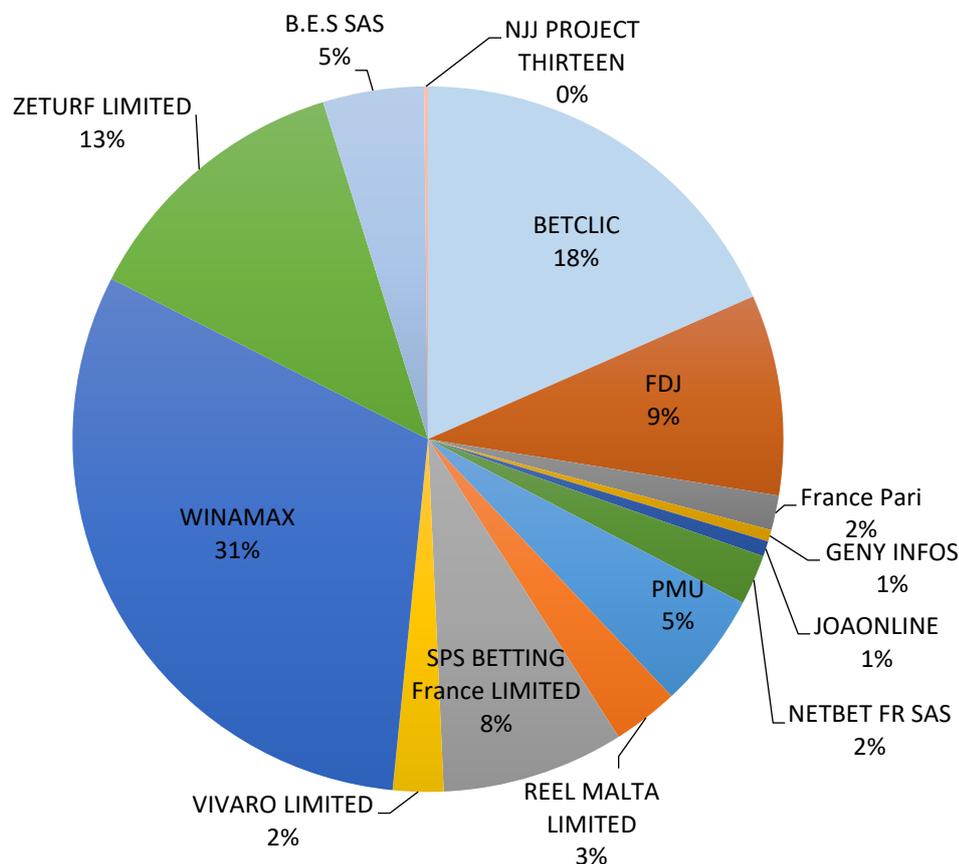
Sur un plan global, on constate la très forte prédominance de deux opérateurs WINAMAX et BETCLIC et à l'opposé une très faible part des demandes (2% ou moins) pour cinq opérateurs.



Répartition des dossiers recevables en matière de paris sportifs (533) :

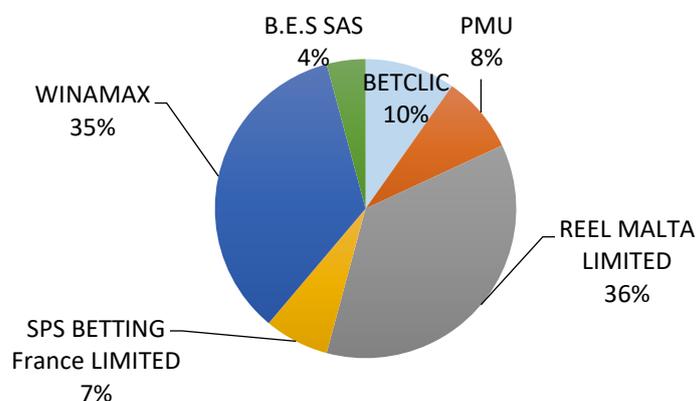
Les paris sportifs représentent l'écrasante majorité des demandes de médiation (82%)

La structure de répartition est très peu différente : la prédominance des deux premiers opérateurs est, toutefois, un peu plus marquée.



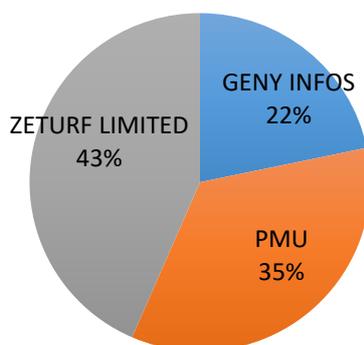
Répartition des dossiers recevables en matière de jeux de cercle (73) :

On note un changement : sur les 6 opérateurs agréés, Winamax devient le second opérateur, objet des demandes reçues, précédé de peu par Reel Malta Limited.



Répartition des dossiers recevables en matière de paris hippiques (23) :

Sur les 7 opérateurs agréés, il faut relever le faible nombre des demandes et une prédominance des demandes concernant Zeturf Limited.



Répartition des dossiers recevables en matière de jeux de loterie (30) :

Le seul opérateur titulaire de droit exclusif en ce domaine est La Française Des Jeux. Le médiateur des jeux a été saisi de 30 dossiers relatifs aux jeux de loterie. Toutefois, il faut relever que les demandes relatives aux jeux de loterie n'ont été reçues qu'à compter du 1er janvier 2020, date de l'extension de la compétence du médiateur.

3.4. Répartition par objet du litige et objet de la demande

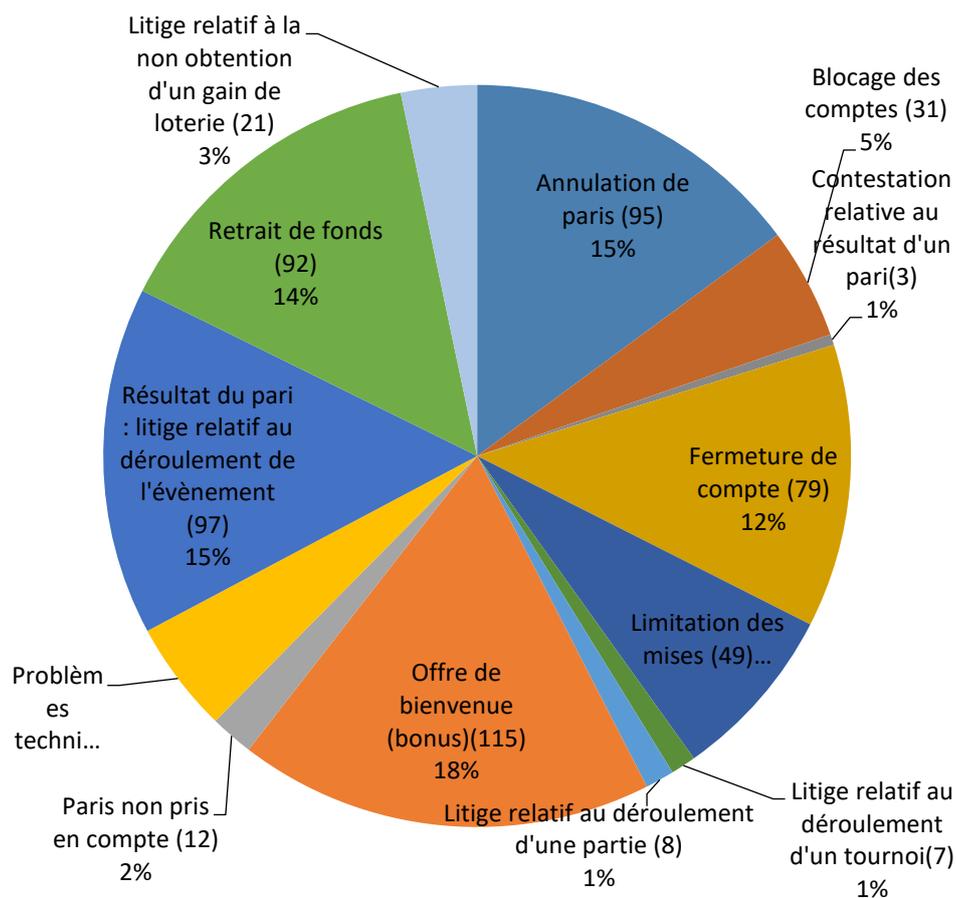
Objet du litige

Quatre types de litige prédominent avec 56% des demandes :

- résultat du pari (15%), annulation des paris (15%) : ces deux rubriques (30% au total) sont en très forte hausse sur le second semestre 2020 ;
- offres de bienvenue (18 %) et limitations des mises (8 %) : à l'inverse, on note, en fin d'année, un certain tassement des litiges relatifs à ces rubriques.

Les autres litiges importants concernent : les fermetures de compte (12%) et les retraits de fonds (14%).

Le solde - soit 18 % des demandes - est très éclaté entre les 9 autres rubriques.



Objet de la demande

Les demandes portent quant à elles sur une révision de la position prise par l'opérateur assortie ou non d'un enjeu financier chiffré. Cet enjeu correspond le plus souvent à un blocage voire à une confiscation de sommes inscrites sur le compte joueur, au versement des gains correspondant à des paris annulés ou dont les gains sont contestés, ou encore à l'octroi du bénéfice d'une offre de bienvenue. Ce n'est que dans une part limitée des cas (moins de 20%) que la demande porte sur l'octroi de dommages intérêts à titre complémentaire des mesures précédentes voire, à titre principal, en raison de griefs de manquement de l'opérateur à ses obligations.

Enfin, l'enjeu financier est le plus souvent faible : dans environ 2/3 des cas, il est égal ou inférieur à 100 euros. A l'opposé, les demandes portant sur un enjeu de plus de 1 000 euros sont très peu nombreuses : elles portent sur quelques paris et sur des demandes de reversement des dépôts effectués par des joueurs présentant une addiction au jeu estimant que l'opérateur a manqué à ses obligations de vigilance et de prévention. Une de ces demandes portait ainsi sur une somme de plus de 120 000 euros.



Nombres de demandes	Nombres de joueurs
2 à 4 demandes	12
5 à 7 demandes	7
8 à 10 demandes	2
10 à 12 demandes	0
Plus de 12 demandes	1

On constate une très forte prédominance des demandes relatives aux paris sportifs, cette prédominance est le reflet de celle constatée dans les parts de marché de cette activité. Il convient de noter la très faible part des demandes relatives au paris hippiques et aux jeux de loterie. Une analyse plus approfondie de la part des demandes au regard du nombre des joueurs pour chacun de ces secteurs pourrait permettre d'identifier des différences de comportement liées à l'âge des joueurs et à l'ancienneté de leurs habitudes de jeux.

Il est également intéressant de noter dans les demandeurs, l'existence d'un public de joueurs habituels, titulaires de compte chez plusieurs opérateurs qui sont à l'origine de très nombreuses demandes visant différents opérateurs. Ont été ainsi identifiés 22 joueurs ayant en moyenne introduit chacun 5 demandes, soit au total 110 dossiers sur les 659 demandes déclarées recevables au 31 décembre 2020, soit 16.7 % de ces demandes. Ces 110 demandes concernent majoritairement des litiges relatifs à la limitation des mises et à des annulations de paris par l'opérateur pour erreur de cote.

Nombre de joueurs ayant effectué plusieurs demandes de médiation



3.5. Les dossiers clôturés : 530

Le nombre de dossiers clôturés au 31 décembre 2020 soit 530 (dont 44 en 2019 et 486 en 2020) fait ressortir une activité très soutenue représentant une multiplication par 4 des prévisions initiales

3.5.1. Etat mensuel des clôtures

Le rythme très inégal de clôture des dossiers s'explique par les difficultés multiples rencontrées au cours de l'année :

- rodage des procédures dans les mois ayant suivi la mise en place du service de la médiation ;
- prise de fonctions en janvier de la titulaire du poste ;
- mise en place du télé travail lors de la grève des transports puis des périodes de confinement ;
- fonctionnement du service avec une seule juriste jusqu'à début septembre.

Sur les 4 derniers mois de l'année, le nombre de dossiers clôturés soit 309 (soit une moyenne mensuelle de 77) a permis de réduire le stock des encours tout en s'adaptant au rythme d'accroissement des nouveaux dossiers (72 par mois contre 14 pour la même période en 2019).

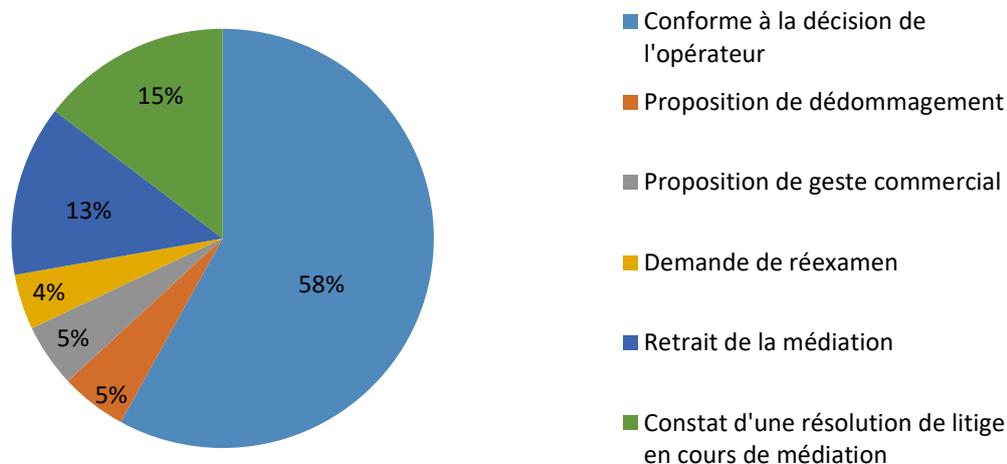
Le nombre de dossiers recevables en cours au 31 décembre 2020, s'élevait à 113 correspondant à environ un mois et demi de délai de traitement à venir.

Mois	Dossiers enregistrés(recevable et irrecevable)	Dossiers déclarés recevables au 31 décembre 2020	Dossiers cloturés au 31 décembre 2020
Septembre 2019	50	1	2
Octobre 2019	99	32	4
Novembre 2019	72	15	12
Décembre 2019	94	9	26
Janvier 2020	69	11	7
Février 2020	78	46	10
Mars 2020	50	21	20
Avril 2020	5	46	13
Mai 2020	74	8	29
Juin 2020	81	19	29
Juillet 2020	88	55	25
Août 2020	136	81	38
Septembre 2020	127	92	39

Octobre 2020	141	83	103
Novembre 2020	113	49	94
Décembre 2020	142	62	73
TOTAL	1419	630	530

3.5.2. Répartition des dossiers clôturés par nature de l'issue réservée à la demande

- Pour l'ensemble de la période



L'importance de la part des dossiers ne donnant pas lieu à proposition tient à la nature très particulière des litiges qui renvoient à la question de l'exacte application de règles contractuelles très nourries qui déclinent des dispositions règlementaires. Les réponses aux questions posées sont donc nécessairement binaires et ne se prêtent pas à une négociation.

Pour ces dossiers, le constat fait par le médiateur d'une application des dispositions des CGU ou règlements de jeux ne signifie pas une approbation sans réserve de la position de l'opérateur. Les réserves faites dans environ 20% des cas tiennent :

- soit en cas d'allégations de fraude, à l'impossibilité pour le médiateur de vérifier certaines d'entre elles et de trancher la question de leur réalité. Dans ces cas, le médiateur s'efforcera d'amener l'opérateur à préciser ses allégations de la manière la plus circonstanciée possible ;
- soit à une interrogation du médiateur sur la légalité des dispositions des CGU ou du règlement de jeu visés par l'opérateur pour fonder sa décision. Ces interrogations sont là aussi argumentées.

Dans ces deux cas de figure, où la recherche d'un accord entre les parties est impossible, le médiateur ne peut, en conclusion, qu'inviter les parties à apprécier l'opportunité de l'engagement d'une action devant le tribunal judiciaire compétent.

La faible part de propositions de dédommagement et de geste commercial (moins de 10%) est une des conséquences de la situation précédemment décrite.

Environ la moitié des propositions faites en termes de geste commercial ou de dédommagement sont suivies par les opérateurs. Cette proportion est un peu basse. Par ailleurs, le service de la médiation rencontre des difficultés dans le suivi des propositions.

Toutefois, pour apprécier globalement la part des demandes donnant lieu à la satisfaction de la demande du joueur, il faut ajouter celle des demandes satisfaites à l'initiative de l'opérateur au cours de la médiation (16%). On atteint alors un taux global de satisfaction de 20%.

L'appréciation du taux de satisfaction des demandeurs doit prendre également en compte que même en l'absence de modification de la décision de l'opérateur, les joueurs peuvent être satisfaits des explications reçues. Si quelques-uns le manifestent explicitement, il est difficile d'apprécier le silence de la grande majorité des demandeurs.

- **Evolution au cours de la période**

Issue réservée à la demande	Février 2020	Juillet 2020	Septembre 2020	Décembre 2020
Conforme à la décision de l'opérateur	43%	55%	58%	56%
Proposition de dédommagement	8%	10%	8%	5%
Proposition de geste commercial	10%	9%	7%	4%
Demande de réexamen	29%	10%	6%	5%
Médiation interrompue	2%	1%	1%	1%
Observation faite par l'opérateur sur l'application des clauses contractuelles et demande d'information du joueur	/	3%	2%	1%
Retrait de la médiation	4%	12%	12%	13%
Constat d'une résolution de litige en cours de médiation	/	/	/	15%

Sur l'évolution au cours de l'année des issues de la médiation, plusieurs points notables sont à souligner :

- l'augmentation de la part de lettres de clôture concluant à une absence d'observations ou de proposition suite à la décision de l'opérateur passe de 43 à 56% soit une augmentation de 13 points ;
- l'augmentation des retraits de la médiation qui passe de 4% à 13% soit un triplement. : la concentration de ces cas chez quelques opérateurs et sur certains types de litige n'est pas sans susciter des questions. Si le nombre de ces retraits devait augmenter une analyse détaillée dans le prochain rapport public de ces cas non couverts par la règle de confidentialité s'imposerait ;
- la forte diminution de la part des demandes de réexamen qui passe de 29% à 5% soit une diminution de 24 points. : elle s'explique par la très forte décroissance des litiges relatifs à la limitation des mises qui étaient quasi-exclusivement ceux faisant l'objet de ces demandes ;
- la forte croissance des cas de résolution du litige lors de l'engagement de la médiation (16% des cas) : l'importance de cette part a un aspect positif en terme de satisfaction apportée au joueur mais aussi un aspect négatif en ce qu'elle a nécessité des démarches et engendré une perte de temps pour le joueur alors qu'une meilleure qualité de traitement de la réclamation aurait, le plus souvent, permis de satisfaire plus tôt à la demande du joueur.

3.5.3. Délai de traitement des dossiers clôturés

Le délai moyen de traitement pour l'ensemble de la période est de 62 jours. Ce délai moyen de traitement est satisfaisant au regard du délai maximum de 90 jours fixé par l'article R 612-5 du code de la consommation.

Délai de traitement des demandes en jours	Nombre de dossiers	Part des dossiers
Moins de 30 jours	92	17 %
31 jours à 45 jours	110	20 %
46 à 60 jours	114	22 % *
61 à 75 jours	72	14%
76 à 90 jours	48	9%*
91 à 105 jours	27	5%
106 à 120 jours	20	4%
121 jours et plus	47	9%*
TOTAL :	530	100%

* Soit 59 % en moins de 60 jours

* Soit 23% entre 60 et 90 jours

* Soit 18% en plus de 90 jours

Ce délai moyen a légèrement augmenté par rapport à celui constaté en juillet 2020. Cette augmentation résulte tout à la fois de l'augmentation des demandes mais aussi de la clôture au second semestre de dossiers en cours au mois de juillet qui accusaient déjà un très important retard de traitement par les opérateurs.

Ce délai moyen est celui observé pour une large part des opérateurs. Toutefois, pour deux d'entre eux, le délai moyen est largement supérieur : 67 jours pour l'un et 72 jours pour l'autre. Des mesures correctrices des conditions de traitement paraissent s'imposer.

A l'inverse, pour l'un des opérateurs importants, le délai moyen n'est que de 48 jours. Cela démontre l'existence d'importantes marges de progrès.

4. Etude de cas de médiation



4.1. Offres de bienvenue

L'objet du litige : Le refus par l'opérateur du bénéfice de l'offre de 1^{er} dépôt remboursé.

Le motif du refus : Condition du règlement non remplie : la validité de l'offre est limitée à une seule fois par utilisateur, terminal, foyer ou compte bancaire.

Le plus souvent, l'opérateur conteste l'éligibilité du joueur à l'offre pour l'un des motifs suivants :

- Le terminal utilisé par le joueur est le même que celui utilisé par un autre joueur ayant déjà bénéficié de l'offre de bienvenue ;
- Le joueur est titulaire d'un ancien compte ayant déjà bénéficié de cette offre ;
- Il y a eu tentative de dépôt via une carte bancaire déjà utilisée par un autre joueur.

La vérification de l'éligibilité à cette offre de premier pari remboursé est conditionnée par celle de la qualité de « nouveau » joueur qui résulte de l'analyse de l'identité de la personne mais aussi du terminal, foyer ou compte bancaire utilisé conformément aux dispositions du règlement du bonus premier dépôt : « *L'offre de premier dépôt n'est valable qu'une seule fois par utilisateur, terminal (ordinateur, tablette ou mobile), foyer, compte ou carte bancaire. Elle est réservée aux joueurs n'ayant jamais effectué de dépôt sur un compte X (y compris sur un compte qui a été fermé depuis)* ».

Normalement, l'opérateur justifie avoir, par l'envoi d'un email automatique, informé le joueur qu'il ne pouvait pas bénéficier de cette offre.

Le médiateur constate donc que l'opérateur a procédé à une exacte application des dispositions contractuelles du règlement précité.

Dans le cas de l'utilisation par le joueur du même terminal que celui déjà utilisé par un autre joueur ayant bénéficié d'une offre de bienvenue, il n'est pas nécessaire de rechercher et d'analyser la nature des liens entre eux dès lors que la nature de ces liens est indifférente.

Lorsque le joueur était précédemment titulaire d'un autre compte, il ne peut bénéficier d'une nouvelle offre de bienvenue dès lors qu'il a **effectivement** bénéficié de la même offre sur son précédent compte.

Dans de tels cas, le litige opposant le joueur à l'opérateur ne peut faire l'objet d'une quelconque proposition modifiant sa décision initiale.

La fourniture d'une explication claire motivée en droit et en fait mais aussi, en amont, une information mieux conçue sur les conditions d'éligibilité seraient de nature à diminuer significativement le recours au médiateur.

En revanche, d'autres situations font problème telle celle d'un refus motivé par une tentative infructueuse de dépôt via une carte bancaire déjà enregistrée sous un autre compte.

Des opérateurs considèrent que les termes de leurs règlements permettent de prendre en compte l'utilisation d'une carte bancaire associée à un autre compte même s'il ne s'agit pas d'une utilisation effective mais d'une simple tentative n'ayant pas abouti. Le motif invoqué est qu'il s'agit là d'une opération frauduleuse ayant pour objet de contourner le principe légal de l'unicité de compte par joueur.

Ce raisonnement paraît contestable à plusieurs titres :

- Le règlement de l'opérateur limite l'offre à « une seule fois par utilisateur, terminal (ordinateur, tablette ou mobile), foyer, carte bancaire ou compte bancaire ». Cette rédaction ne permet de viser que « la carte bancaire ou le compte bancaire » effectivement utilisé sauf à ce que le règlement de jeux vise expressément la tentative non aboutie d'user d'une carte ou d'un compte bancaire déjà utilisé ;
- La tentative d'utilisation d'une carte bancaire déjà utilisée peut s'expliquer par des liens familiaux entre deux personnes sans pour autant qu'ils appartiennent à un même foyer qui ne peut être défini que par référence à la règle fiscale ;
- Si l'on doit considérer qu'il y a tentative de fraude : l'opérateur ne pourrait alors autoriser un joueur à procéder à un second règlement et accepter ce règlement sans lui faire la moindre observation.

Il y aurait là une contradiction majeure aboutissant à considérer l'ouverture du compte et le pari comme licites en encaissant la mise et simultanément, à considérer, a posteriori, cette ouverture et ce pari comme illicites pour refuser l'octroi d'un avantage commercial.

4.2. Limitation des mises

L'objet du litige : L'application par l'opérateur d'une limitation des mises d'un joueur qui s'estimant lésé réclame un traitement similaire aux autres joueurs et une levée de sa limitation de mises.

Le motif du refus : Il varie selon que l'opérateur soutient qu'il s'agit d'une limitation générale ou individuelle. Etant observé que cette distinction est opérée au niveau des explications données au médiateur par l'opérateur. Mais, sauf cas exceptionnels, elle ne se retrouve pas dans les échanges entre opérateurs et joueurs.

Dans le premier cas, l'opérateur fait valoir que ces paris ont été assujettis à une limitation prévue par les règles de gestion des risques financiers fixées par ses Conditions Générales d'Utilisation. C'est en application de celles-ci, que des opérateurs, lors de la validation de ses paris, notifient au joueur dans son panier de jeu la fixation d'un montant minimum et d'un montant maximum. D'autres opérateurs beaucoup moins transparents procèdent, sans explication, à un écrêtement des mises.

Dans le second cas, les motifs invoqués sont très variables selon les opérateurs. Ils se réfèrent au comportement de jeu du joueur :

- Suspicion de blanchiment ;
- Comportement de jeu anormal excédant les limites d'un jeu raisonnable ;
- Compte lié à celui d'un autre joueur ;
- Recherche systématique de cotes anormalement élevées ;
- Concentration de paris sur une période de temps courte ou sur une même compétition ;

- Suspicion d'utilisation de robot ou de logiciel de trading.

Certains règlements comportent des références chiffrées précises relatives aux paris à cotes anormalement élevées. D'autres se limitent à incriminer le « *non-respect du caractère ludique du jeu* ».

Pour certains opérateurs, il a pu être constaté soit l'absence de toute disposition dans le règlement de jeux soit l'absence de certaines occurrences invoquées pour justifier la mesure prise.

Au regard de ces situations très contrastées et des limites résultant de sa mission, le médiateur a tenu à donner aux joueurs une exacte et complète information sur la légalité en droit de ces limitations. A défaut de pouvoir être en capacité de faire accepter par l'opérateur une proposition donnant satisfaction en tout ou partie au joueur. Le médiateur invite également l'opérateur à revoir sa position au vu des observations faites au regard de l'application de ses CGU ou de ses règlements de jeux. Le joueur peut ainsi apprécier l'opportunité de faire trancher par un juge les questions relatives à la légalité du règlement de jeux ou des CGU de l'opérateur.

En conséquence, les lettres de clôture comportent toutes l'analyse en droit suivante sur :

« La légalité des limitations de mises au regard des principes généraux du droit et des dispositions du code de la consommation.

Si les dispositions de l'article L.121-11 du code de la consommation interdisent tout refus de vente d'un produit ou d'une prestation « sauf motif légitime », les caractéristiques propres aux jeux de hasard paraissent pouvoir justifier des mesures de limitation des mises au titre d'une nécessaire régulation liée aux impératifs d'équilibre économique et financier propres à cette activité et imposés par la loi.

Toutefois, cette considération qui mériterait la mise en place d'un encadrement réglementaire ne peut valoir que pour les limitations des mises à caractère général.

S'agissant des limitations des mises à caractère individuel, les obligations faites aux opérateurs tant en termes de lutte anti-blanchiment que de lutte contre la fraude peuvent, préalablement à l'application de la sanction que constitue la clôture du compte, légitimer le recours à des telles mesures dès lors que des éléments de fait constituent des indices sérieux de nature à faire naître des suspicions légitimes impliquant l'engagement d'une enquête interne ayant pour objet d'établir la réalité des faits constitutifs d'une fraude ou d'une opération de blanchiment.

En effet, une telle mesure moins pénalisante pour le joueur qu'une brutale clôture de compte permet d'éviter la prise d'une décision de clôture immédiate du compte joueur qui, au terme de l'enquête, pourrait se révéler infondée.

Des limitations individuelles sont également bien évidemment légitimes pour assurer la protection des joueurs en cas de comportement addictif.

Au-delà de ces hypothèses, des limitations de mises à caractère individuel, apparaissent reposer sur une base juridique incertaine. En effet, l'ouverture d'une telle possibilité au bénéfice des opérateurs paraît relever du pouvoir législatif ou réglementaire auquel il reviendrait, si cette possibilité était admise, de l'encadrer pour prévenir tout abus et assurer au bénéfice des joueurs un droit à l'information et à un recours par une voie simple, rapide et économique. »

Le médiateur conclut sur ce point qu'il ne lui appartient pas de dire le droit en la matière en tranchant une question de principe opposant joueurs et opérateurs.

En revanche, il procède à une analyse du bien fondé et de la motivation des limitations de mises au regard des dispositions contractuelles et rappelle que :

- L'obligation pour l'opérateur, en réponse aux réclamations d'un joueur, de fournir des explications précises sur les motifs des limitations au regard du règlement de jeux et sur la matérialité des faits retenus ;
- La possibilité pour le joueur, au vu des informations complémentaires susceptibles de lui être fournies par l'opérateur, d'apprécier l'opportunité de l'engagement d'une procédure devant le tribunal judiciaire compétent s'il estime que les griefs formulés contre lui sont inexacts voire fallacieux.

4.3. Réinscription sur une plateforme de jeux en cas d'auto-exclusion

L'objet du litige : Fermeture d'un compte par l'opérateur suite à la réception des pièces justificatives de l'identité du joueur après ouverture d'un compte provisoire et, dans certains cas, placement d'un ou plusieurs paris gagnants.

Le joueur réclame le reversement de ses gains ou de son dépôt initial refusé par l'opérateur.

Le motif du refus : Le joueur s'est auparavant auto-exclu.

Le joueur a effectivement été titulaire d'un précédent compte sur lequel il a enregistré une auto-exclusion et les données personnelles d'identification fournies à l'opérateur lors de sa seconde ouverture de compte comportaient des modifications par rapport aux données figurant sur la carte d'identité du joueur fournie postérieurement.

La question posée est double :

- Celle de la réalité d'une fraude consistant en une dissimulation volontaire de son identité et donc, en l'existence ou non d'une tentative de contournement de l'auto-exclusion du joueur. Pour le médiateur, la saisie de pseudonymes ou d'un deuxième prénom au lieu et place du premier prénom et voire du nom et, a fortiori, la mention d'autres dates et lieux de naissance excluent toute hypothèse d'une erreur matérielle de saisie et attestent d'une volonté délibérée de fraude.

En revanche, d'autres discordances, telle une modification d'un chiffre sur une date de naissance ou d'une lettre, si elles peuvent être volontaires, peuvent aussi résulter d'une erreur de saisie. Des éléments de fait tel qu'un signalement immédiat de l'erreur à l'opérateur peuvent conduire à ne pas écarter la présomption de bonne foi dont doit bénéficier le joueur comme tout consommateur.

- Celle du remboursement des sommes inscrites sur le compte : il faut distinguer les gains du joueur et le dépôt initial.

Pour les gains, la demande de versement de ceux-ci ne peut être satisfaite dès lors que le joueur n'était pas apte à jouer.

Pour le dépôt initial, il faut se référer à la distinction faite dans l'article 8 du décret n° 2010-518 du 19 mai 2010 en cas de clôture d'un compte joueur provisoire : les discordances entre

les informations données lors de l'ouverture du compte et les pièces justificatives résultent-elles ou non d'une erreur matérielle de saisie.

Le remboursement au joueur n'est exclu que dans le premier cas d'une discordance ne résultant pas d'une erreur matérielle de saisie.

Cette analyse est acceptée avec réticence par certains opérateurs qui ont tendance à appliquer systématiquement la confiscation de la totalité des avoirs du joueur.

4.4. Inscription d'un mineur sur une plateforme de jeux

L'objet du litige : Fermeture d'un compte par l'opérateur suite à la réception des pièces justificatives de l'identité du joueur après ouverture d'un compte provisoire et, dans certains cas, placement d'un ou plusieurs paris gagnants.

Le joueur réclame le reversement de ses gains ou de son dépôt initial refusé par l'opérateur.

Le motif du refus : le joueur, lors de l'ouverture du compte provisoire, était encore mineur et n'avait donc pas l'âge légal requis par la législation en vigueur. La confiscation des avoirs figurant sur le compte est alors prévue par les dispositions contractuelles.

Sauf cas particuliers, le médiateur ne peut, que conclure qu'il a été fait une exacte application des dispositions contractuelles qui déclinent les dispositions de l'article 8 du décret n° 2010-518 : le reversement au joueur du solde de son compte provisoire, en cas de clôture de celui-ci, est, en effet, exclu dans deux cas :

- Le joueur a pris des paris alors qu'il n'était pas autorisé à jouer au moment où le compte était actif ;
- Les discordances entre les informations données lors de l'ouverture du compte et les pièces justificatives ne résultent pas d'une erreur matérielle de saisie.

Toutefois, l'application stricte de cette règle peut faire problème dans certains cas tel celui du dépôt par un mineur d'une somme importante pouvant éventuellement provenir d'une utilisation de la carte bancaire d'un de ses parents. Les circonstances de l'espèce peuvent alors justifier un traitement en équité s'agissant du remboursement du dépôt initial.

4.5. Pari pris dans des compétitions interrompues du fait de la pandémie du Covid-19

L'objet du litige : Des joueurs ont placé un pari « *long terme* » tel celui portant sur le vainqueur d'une compétition qui a été interrompue du fait de la pandémie du Covid-19.

Les joueurs demandent l'annulation de leurs paris et le remboursement de leurs mises.

Le motif du refus : L'organisateur de la compétition ayant mis un terme à la compétition et déclaré officiellement le vainqueur de celle-ci, l'opérateur se réfère au résultat officiel proclamé par l'autorité délégataire compétente et déclare le pari du joueur perdant ou gagnant selon l'équipe sur laquelle son pari portait.

Pour le médiateur, l'interruption d'une compétition fait partie des aléas propres à tout pari sportif. Si les joueurs acceptent ce risque en plaçant un pari sur une compétition comportant plusieurs matches, l'opérateur y est également soumis.

En droit, selon l'article 3 – IV du décret n° 2010-483 du 12 mai 2010 relatif aux compétitions sportives et aux types de résultats sportifs définis par l'Autorité de régulation des jeux en ligne (ARJEL), l'opérateur doit se conformer à l'annonce du résultat officiel publiée par l'organisateur d'une compétition :

« Les paris sont exécutés en fonction des résultats de la compétition tels qu'ils sont annoncés par l'organisateur de la compétition sportive. L'exécution des paris est définitive à compter de la première annonce des résultats par l'organisateur de la compétition sportive et ce même si, par la suite, ceux-ci devaient faire l'objet de modifications conformément aux dispositions applicables à cette compétition. »

En conséquence, s'il est impossible pour les joueurs de solliciter l'annulation de leurs paris parce qu'une compétition a été interrompue, il est également impossible pour les opérateurs d'annuler un pari gagnant au motif que l'équilibre du pari aurait été complètement modifié avec la réduction du nombre de matches. En effet, cette décision ne serait pas conforme à l'application du principe de l'aléa propre à tout pari relatif au déroulement d'une compétition sportive dès lors qu'elle a débuté.

4.6. Manquement de l'opérateur à ses obligations de vigilance et de prévention en matière de jeu responsable

L'objet du litige : Un joueur parieur impulsif, a, à la réception d'une newsletter faisant mention d'une offre promotionnelle, ouvert un nouveau compte alors qu'il prétend s'être précédemment auto-exclu de ce site à titre définitif.

Il s'en est suivi pour lui une perte de 3 500 €. A la suite de cette perte, il affirme s'être à nouveau auto-exclu à titre définitif.

Alléché par une nouvelle newsletter, il tente en vain de se connecter à son compte. Il lui est alors indiqué alors de contacter le service client de l'opérateur. Ce dernier lui aurait proposé d'ouvrir un compte définitivement validé le 10 Décembre 2019. Il tente, à nouveau, de se réinscrire début février

2020 et est, encore une fois, renvoyé vers le service client qui lui proposerait d'utiliser un nouveau pseudo pour rouvrir un compte.

Le joueur estime que l'opérateur a failli à ses obligations en procédant à ces ouvertures successives de compte, alors qu'il s'était auto-exclu et qu'il n'a nullement dissimulé son identité. En conséquence, il réclame une indemnisation correspondant à ses pertes.

Le motif du refus : L'opérateur fait valoir une absence de toute auto exclusion de la part du joueur.

En fait, le joueur avait, le 15 décembre 2018, ouvert un premier compte qu'il avait fermé le jour même une heure après son ouverture après avoir placé un pari perdant d'un montant de 3 500 €. Son compte n'avait jamais été validé et aucune demande d'auto-exclusion n'avait été enregistrée.

Il avait, ensuite, créé un deuxième compte le 6 décembre 2019. Après vérification des documents fournis, son compte avait été validé le 10 décembre 2019. Il avait déposé sur son compte joueur la somme totale de 23 000 €. Au vu des montants déposés, l'équipe en charge du jeu responsable de l'opérateur avait vainement tenté à plusieurs reprises de le contacter. Le 16 décembre 2019, l'opérateur avait alors décidé de bloquer son compte. Le service client avait tenté plusieurs fois de le contacter pour l'informer de cette décision et échanger sur les possibilités offertes en matière de jeu responsable.

Le 12 février 2020, le joueur demande la clôture de son deuxième compte sans enregistrer aucune demande d'auto-exclusion. L'opérateur donne suite à sa demande. Le même jour, le joueur ouvre un troisième compte validé le 19 février. Le montant total des dépôts sur ce troisième compte s'élève à 7 819€. A la demande de l'équipe en charge du jeu responsable, il évoque, enfin, son addiction au jeu. L'opérateur clôture son compte le 27 février 2020.

Le médiateur considère qu'il est permis de s'interroger sur l'absence de lien effectué par les services de l'opérateur lors de sa demande de réouverture d'un nouveau compte le 12 février 2020 avec le comportement antérieur du joueur qui, pour un précédent compte, avait motivé l'envoi de leur message de prévention du 16 décembre 2019. En effet, la demande d'ouverture d'un nouveau compte a été purement et simplement acceptée sans aucune diligence supplémentaire.

Pour le médiateur, s'il ne peut être fait grief à l'opérateur de ne pas avoir respecté les règles s'attachant à une auto-exclusion – cette possibilité n'ayant pas été activée par le joueur – ou celles relatives aux formalités d'ouverture de compte, il y a lieu de relever une certaine légèreté de sa part dans le traitement de la demande d'ouverture d'un troisième compte au vu de la suspicion d'addiction qu'il avait lui-même identifiée – comme en témoigne son email de prévention du 16 décembre 2019 – et de l'absence de toute réponse de la part du joueur à celui-ci.

L'opérateur a certes pris conscience de la situation mais tardivement en ne procédant à la fermeture du compte que le 27 février soit 15 jours après son ouverture.

Il y a là matière à caractériser une défaillance de l'opérateur dans la bonne application des règles de prévention de l'addiction au jeu. Mais, l'attitude du joueur n'est pas exempte de critiques, notamment en raison de son absence de réponse aux sollicitations de l'opérateur en décembre 2019.

Le médiateur invite l'opérateur à revoir son actuelle position de refus de toute transaction et à accepter une transaction basée sur un partage de responsabilité qui comporterait un remboursement partiel des mises effectuées entre le 12 et le 27 février 2020 sur le troisième compte du joueur.

4.7. Annulation de paris en cas d'erreur de cote

L'objet du litige : Annulation par l'opérateur, après une validation initiale, d'un pari gagnant en live coté à 30.

Le joueur conteste cette l'annulation et souhaite obtenir le versement de son gain.

Le motif du refus : L'opérateur justifie cette annulation par une erreur technique ayant entraîné un problème d'affichage des cotes.

L'opérateur se réfère aux dispositions de ses CGU écartant sa responsabilité en cas d'un préjudice direct ou indirectement résultant de toute erreur technique impactant le fonctionnement de ses services, notamment de toute erreur matérielle de formulation, d'affichage, ou de transmission d'information, de tout dysfonctionnement logiciel ou informatique impactant le fonctionnement des Sites, de toute action de jeux rendue possible en raison d'une erreur, anomalie, dysfonctionnement ou incohérence du système qui ne pourraient être possible dans un fonctionnement normal.

Le médiateur ne peut, à la différence d'un juge, trancher un litige par une décision qui s'impose aux parties et donc, en l'espèce ne peut se prononcer sur la réalité de l'erreur technique invoquée par l'opérateur.

Par ailleurs, il relève que la légalité de certaines dispositions présentes dans les Conditions Générales d'Utilisation des opérateurs peut, au regard des règles du code de la consommation, prêter à discussion. Il appartient donc au joueur d'apprécier l'opportunité d'une éventuelle action judiciaire sur la légalité de la disposition susvisée des CGU de l'opérateur.

4.8. Annulation de paris portant sur des joueurs homonymes

L'objet du litige : Placement d'un pari intitulé « *buteur au cours du match* » sur le joueur de football « R. Garcia » lors de la rencontre opposant les équipes A et B.

Le joueur estime que ce buteur ayant marqué un but, son pari aurait dû être considéré gagnant. Or, son pari a été annulé par l'opérateur. Il demande le paiement de ses paris.

Le motif du refus : un buteur de chacune des équipes porte le même prénom et nom de famille : Raul Garcia. Pour l'opérateur, le joueur a parié sur le buteur de l'équipe B qui n'a pas participé à la rencontre. L'opérateur se réfère à son règlement des paris sportifs prévoyant que « *si un joueur n'entre pas du tout en jeu pendant le match, ce joueur est alors considéré "non-partant" - tous les paris sur ce joueur sont annulés* ».

Suite aux échanges, deux opérateurs acceptent, en raison de la confusion entraînée par la parfaite homonymie des deux joueurs dans l'affichage des paris, de faire droit à la demande du joueur en lui versant le gain qu'il aurait dû encaisser pour les paris placés sur le buteur de l'équipe A.

A l'inverse, un troisième opérateur refuse au motif que la cote du pari ne pouvait que s'appliquer au joueur de l'équipe B.

4.9. Annulation de pari placé en connaissance du résultat

L'objet du litige : Annulation par l'opérateur, après une validation initiale, d'un pari gagnant placé en live.

Le motif du refus : L'opérateur justifie cette annulation par une erreur technique ayant permis au joueur de placer son pari après que le résultat soit connu.

Les opérateurs se réfèrent aux dispositions de leurs CGU stipulant que tout joueur doit placer ses paris en tant que joueur individuel et parier de façon loyale, ce qui leur permet d'annuler tout pari apparemment placé après que le résultat d'un événement ait été connu.

Le médiateur considère que l'annulation du pari correspond tant à l'application des dispositions contractuelles qu'à une évidente règle de droit : tout pari sur un événement implique le caractère aléatoire de sa survenance et il n'y a plus d'aléa lorsque l'évènement a eu lieu.

4.10. Cash Out

L'objet du litige : Le joueur a souhaité effectuer un cashout durant un match sur lequel il avait parié, mais cette fonction, qui était proposée avant le début du match, n'a pas pu être activée.

Le motif du refus : L'opérateur affirme que le cashout est une option supplémentaire qui n'est pas toujours proposée au joueur pour tous les paris et pendant toute la rencontre.

Les opérateurs se réfèrent aux dispositions de leurs CGU indiquant que le cash out peut ne pas être disponible sur certains paris et pendant certaines périodes des matchs. Un joueur ne peut alors demander une compensation dans le cas où l'option cash out serait indisponible.

Le médiateur considère qu'il a été fait une exacte application des dispositions contractuelles par l'opérateur.

Toutefois, l'ampleur du nombre de ces litiges pour certains opérateurs amène à se poser la question de la qualité et de la complétude des informations données sur cette option consistant en un rachat total ou partiel du pari permet à un joueur de sécuriser tout ou partie de sa mise.

4.11. Collusion au Poker

L'objet du litige : Fermeture de compte en raison d'une collusion avec d'autres joueurs lors d'une partie de poker.

Le motif du refus : L'opérateur justifie la fermeture du compte du joueur par la caractérisation de relations très étroites avec les comptes d'autres joueurs qui ont été mises en évidence notamment au vu de l'utilisation d'un même terminal au cours des dernières années. Après investigation et analyse détaillée de l'activité des joueurs, l'opérateur considère avoir la preuve d'une collusion entre joueurs.

L'opérateur se réfère à ses CGU qui lui permettent de clôturer le compte d'un joueur convaincu ayant de collusion avec un autre joueur.

Le médiateur ne peut, à la différence d'un juge, trancher un litige par une décision qui s'impose aux parties et donc, en l'espèce, se prononcer sur la matérialité des faits invoqués par l'opérateur. En revanche, il demande à l'opérateur de préciser de manière détaillée ses griefs et de décliner les éléments factuels y correspondant. En effet, au motif de préserver la confidentialité de leurs dispositifs de contrôle, les joueurs n'obtiennent, en cas de réclamation auprès des services clients des opérateurs, aucune explication précise.

Dans sa lettre au de clôture, le médiateur se borne à relater les faits ressortant des opérations de contrôle sans décrire les méthodes ou outils de contrôle. Si la limite entre informations communicables ou non est parfois délicate, le médiateur doit veiller à une complète information du joueur sur les motifs de décisions lui faisant grief.

Il considère, toutefois, que, sous réserve de l'exactitude des faits allégués, il a été fait une exacte application des dispositions contractuelles par l'opérateur.

4.12. Blocage de compte en raison de suspicion de blanchiment d'argent

L'objet du litige : Blocage de compte après une partie de poker et confiscation du solde.

Le motif du refus : L'opérateur justifie le blocage du compte du joueur après avoir détecté une activité suspecte de *chip dumping* de la part du joueur.

L'opérateur informe au joueur que son solde lui sera remboursé après la réception des justificatifs de l'origine des fonds déposés sur son compte et d'une surface financière correspondant au montant des dépôts effectués.

Le médiateur considère que, si l'opérateur ne peut bien évidemment pas procéder de sa propre autorité à une confiscation des avoirs du joueur, il peut et doit, au titre de ses obligations légales en matière de lutte anti-blanchiment, exiger des justificatifs sur l'origine des fonds ayant permis l'alimentation du compte du joueur.

Il appartient donc au joueur de lui transmettre les documents nécessaires pour ainsi avoir le remboursement de son solde.

5. Recommandations du médiateur



5.1. Revoir le traitement des réclamations par les opérateurs

Cette question est essentielle car il convient d'éviter que le recours au médiateur ne devienne la voie habituelle de résolution des litiges entre joueurs et opérateurs

La réflexion sur ce point s'est effectuée à partir :

- Des constats effectués :
 - forte croissance des demandes ;
 - importance de la part de celles dans lesquelles le médiateur conclut à l'absence d'observations ou de proposition suite à la décision de l'opérateur ;
 - croissance récente du nombre de cas de résolution de litige lors de l'engagement de la médiation ;
- De la très forte tension au niveau des moyens humains mobilisés tant au niveau des opérateurs que du service de la médiation.

Elle s'est traduite par l'envoi fin janvier 2021 d'une lettre circulaire aux opérateurs leur rappelant qu'en droit :

- **Un joueur ne peut saisir le médiateur qu'après avoir épuisé toutes les voies de recours prévues par le règlement de l'opérateur.** Or, en l'absence d'une connaissance précise et exhaustive de celles-ci par le médiateur, l'admission des demandes est effectuée, dans près de 80% des cas, au vu d'une réponse donnée par tchat ou e-mail à la suite d'échanges entre le service client de l'opérateur et le joueur dont le service de la médiation ne peut toujours contrôler si elle doit être considérée comme une réponse permettant la saisine directe du médiateur ;
- **L'organisation interne de la procédure de réclamation est librement définie par chaque opérateur :** la réclamation peut être traitée uniquement par le service client avec un seul niveau d'examen ou faire l'objet d'un second niveau d'examen par un service « Réclamations » rattaché ou non au « Service Clients » ;
- **Le joueur doit être informé à la fois par des dispositions claires des CGU ou des règlements de jeux auxquels leur site internet permet d'accéder aisément, mais aussi par l'indication donnée dans chaque réponse de la possibilité de recours soit interne soit au médiateur.**

Par ailleurs, le constat, dans un nombre significatif de cas, de la satisfaction immédiate apportée à la demande du joueur après la notification faite de celle-ci à l'opérateur amène à penser qu'un réexamen

attentif du dossier par l'opérateur l'aurait conduit à constater un mauvais traitement voire une absence de traitement de la demande en raison de retards internes (déblocage de compte ou retraits...). Il est évident qu'un double degré de traitement des réclamations permettrait d'éviter la saisine du médiateur.

Un autre constat fait également ressortir que la qualité du traitement des réclamations voire en amont celle de l'information du joueur influe directement sur le recours au médiateur : ainsi, entre deux opérateurs importants, la part pour chacun des demandes de médiation relatives à des offres promotionnelles varie de 1 à 4.

Les opérateurs ont donc été invités à réexaminer, en fonction de leur taille et de leurs capacités d'organisation, leurs procédures internes à la lumière de ces préconisations et à procéder à d'éventuels ajustements.

5.2. Améliorer les pratiques commerciales des opérateurs de jeux et notamment la lisibilité des informations liées aux offres de bienvenue et faciliter la compréhension des joueurs sur certaines options offertes -CASH OUT -

Dans les deux cas, il s'agit, pour l'opérateur, de valoriser l'attractivité de son offre commerciale en mettant en avant des avantages au bénéfice des joueurs. Si les exigences propres à la communication commerciale se traduisent par une expression courte et forte ne laissant pas place à des précisions renvoyées dans les dispositions des règlements de jeux ou des CGU, il n'est pas possible de se satisfaire de l'insertion de ces précisions dans ces seuls textes d'accès difficile pour un joueur.

Les exigences d'une bonne information des joueurs passent par :

La mention dans toute publicité de ce que l'offre est soumise à conditions. Cette mention doit être lisible sur tout support de communication ;

La création de fiches d'information résumant de manière claire et didactique les dispositions des CGU ou règlements de jeux avec la fourniture d'exemples ou d'une FAQ. L'accès à ces fiches doit s'effectuer par la création d'un lien hypertexte avec la mention « Offre soumise à conditions particulières » ;

Un renvoi dans les fiches d'information ou les FAQ aux dispositions des CGU et Règlements de jeux par différents liens hypertexte.

La communication de certains opérateurs se rapproche de ce schéma voire y correspond alors que d'autres se situent aux antipodes comme en témoigne la fréquence anormalement élevée des demandes de médiation.

Si actuellement, le médiateur n'a pas estimé souhaitable de s'engager dans la voie d'une analyse critique de la qualité de l'information donnée aux joueurs, il pourrait envisager de livrer, dans le prochain rapport public, une analyse des pratiques en la matière et de leurs traductions en termes de nombre de litiges soumis au médiateur.

6. Annexes

Biographie médiateur, textes de référence, rencontres avec les opérateurs, jurisprudence de la CJUE, le service de la médiation, charte de la médiation.

- **Qui est le médiateur des jeux ?**

Denys Millet a été nommé Médiateur des jeux en ligne par le Président de l'ARJEL et inscrit sur la liste des médiateurs de la consommation par décision du 6 juin 2019 de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation.

Denys Millet, magistrat honoraire, a été avocat général près la Cour d'appel de Paris en charge du contentieux pénal financier (1997-2009), puis du contentieux pénal social (2009-2016)

Pendant cette même période, il a également été :

chargé de mission pour les politiques d'accès au droit (1998 à 2001),

membre de la commission nationale du débat public (1999-2003),

chargé du contrôle du fichier national automatisé des empreintes génétiques (2001-2004),

commissaire du gouvernement auprès de la commission nationale d'inscription et de discipline des mandataires judiciaires (2012-2016).

Auparavant, Denys Millet a, de 1976 à 1997, exercé différentes fonctions à l'administration centrale du ministère de la justice. De 1991 à 1997, il a piloté la mise en œuvre de la loi du 10 juillet 1991 relative à l'aide juridique.

Il a par ailleurs exercé de nombreux mandats de dirigeant ou d'administrateur de mutuelles depuis 1986.

STATUT DU MÉDIATEUR

En application de l'article 45-1 de la loi n°2010-476, le Médiateur des jeux est nommé par le président de l'autorité après avis du collège, pour une durée de trois ans renouvelable. Il accomplit sa mission de médiation à l'égard des consommateurs dans les conditions prévues au titre 1er du livre VI du Code de la consommation, notamment en termes de compétence, d'indépendance et d'impartialité.

Chaque année, le Médiateur présente au Collège de l'ANJ un rapport dans lequel il établit le bilan de son activité. Ce rapport est rendu public.

- **Textes de référence :**

Jeux de hasard et d'argent en ligne

[Loi modifiée n°2010-476 du 12 mai 2010](#)¹ relative à l'ouverture à la concurrence et à la régulation du secteur des jeux d'argent et de hasard en ligne.

[Décret modifié n°2010-518 du 19 mai 2010](#)² relatif à la mise à disposition de l'offre de jeux et de paris par les opérateurs agréés de jeux ou de paris en ligne.

Médiation

[Directive 2013/11/UE du Parlement Européen et du Conseil du 21 mai 2013](#) relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation

[Règlement \(UE\) n°524/2013 du Parlement Européen et du Conseil du 21 mai 2013](#) relatif au règlement en ligne des litiges de consommation

[Ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015](#) relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation

[Décret n°2015-1382 du 30 octobre 2015](#) relatif à la médiation des litiges de la consommation

[Titre 1er du Livre VI Code de la consommation](#), partie législative

[Titre 1er du Livre VI du Code de la consommation](#), partie réglementaire

- **Rencontres avec les opérateurs :**

FDJ : 2/10/2019 - Présentation de la médiation et de l'opérateur – présentiel et le 4/11/2020 - Bilan des demandes de médiation et axes d'amélioration de la procédure de médiation – Visioconférence.

WINAMAX : 15/09/2020 - Bilan des demandes de médiation et axes d'amélioration de la procédure de médiation - présentiel

PMU : 13/11/2019 – présentation et échange sur les dossiers en cours – présentiel

BES SAS : 2/10/2019 - Présentation de la médiation et des opérateurs représentés- présentiel

BETCLIC : 24/11/2020 - Bilan des demandes de médiation et axes d'amélioration de la procédure de médiation – Visioconférence.

GM gaming Limited : 21/07/2020 - Présentation futur opérateur- échange téléphonique

¹ Loi modifiée par la Loi n°2016-132 du 7 octobre 2016 et par l'ordonnance n°2019-1015 du 2 octobre 2019.

² Décret modifié par le décret n°2010-518 du 19 mai 2010, décret n°2010-623 du 8 juin 2010, décret n°2015-620 du 5 juin 2015 et le décret n°2020-494 du 28 avril.

- **La qualité de consommateur selon la jurisprudence de la CJUE :**

La Cour de Justice de l'Union Européenne dans un arrêt récent (CJUE 6^{ème} chambre 10 déc. 2020, aff. C-774/19) suite à une demande de décision préjudicielle au titre de l'article 267 TFUE, introduite par le Cour suprême de Slovénie a été amené à préciser sa jurisprudence relative à la caractérisation de la qualité de consommateur et non de professionnel.

En l'espèce, la réponse à cette question commandait l'application de la règle de compétence judiciaire définie au bénéfice des consommateurs par la section 4, intitulée « Compétence en matière de contrats conclus par les consommateurs » du chapitre II du règlement no 44/2001 en son article 15, paragraphe 1 au terme duquel: « *En matière de contrat conclu par une personne, le consommateur, pour un usage pouvant être considéré comme étranger à son activité professionnelle, la compétence est déterminée par la présente section, sans préjudice des dispositions de l'article 4 et de l'article 5, point 5 : a) lorsqu'il s'agit d'une vente à tempérament d'objets mobiliers corporels ; b) lorsqu'il s'agit d'un prêt à tempérament ou d'une autre opération de crédit liés au financement d'une vente de tels objets ; c) lorsque, dans tous les autres cas, le contrat a été conclu avec une personne qui exerce des activités commerciales ou professionnelles dans l'État membre sur le territoire duquel le consommateur a son domicile ou qui, par tout moyen, dirige ces activités vers cet État membre ou vers plusieurs États, dont cet État membre, et que le contrat entre dans le cadre de ces activités.* »

Selon la CJUE ce dispositif doit être interprété en ce sens qu'une personne physique domiciliée dans un État membre qui, d'une part, a conclu avec une société établie dans un autre État membre un contrat pour jouer au poker sur internet et, d'autre part, n'a ni officiellement déclaré une telle activité ni offert cette activité à des tiers en tant que service payant ne perd pas la qualité de « consommateur », même si elle joue à ce jeu un grand nombre d'heures par jour, possède des connaissances étendues et perçoit des gains importants issus de ce jeu.

Extraits de cet arrêt

- **La qualité de consommateur**

30 *La Cour en a déduit que seuls les contrats conclus en dehors et indépendamment de toute activité ou finalité d'ordre professionnel, dans l'unique but de satisfaire aux propres besoins de consommation privée d'un individu, relèvent du régime particulier prévu par ledit règlement en matière de protection du consommateur en tant que partie réputée faible, alors qu'une telle protection ne se justifie pas en cas de contrat ayant comme but une activité professionnelle (arrêt du 25 janvier 2018, Schrems, C-498/16, EU:C:2018:37, point 30 et jurisprudence citée).*

32 *C'est à la lumière de ces considérations qu'il convient d'examiner si une personne physique peut se voir refuser la qualité de « consommateur », au sens de l'article 15, paragraphe 1, du règlement n° 44/2001, en raison de facteurs tels que l'importance des sommes gagnées dans le cadre de parties de poker, permettant à cette personne de vivre de ces gains, ainsi que les connaissances possédées par ladite personne et la régularité de l'activité.*

- **Le montant des gains**

33 *En premier lieu, s'agissant de la circonstance évoquée par la juridiction de renvoi selon laquelle les gains issus des parties de poker permettent, en l'occurrence, à B. B. de vivre de ceux-ci depuis l'année 2008, il convient de relever que le champ d'application des articles 15 à 17 de ce règlement n'est pas limité à des montants particuliers (voir, en ce sens, arrêt du 3 octobre 2019, Petruchová, C-208/18, EU:C:2019:825, point 50 et jurisprudence citée).*

34 Il s'ensuit que la circonstance que B. B. a gagné des sommes importantes grâce aux parties de poker à la suite de la conclusion du contrat avec PEI n'est pas, en soi, un élément déterminant pour sa qualification ou non de « consommateur », au sens du règlement n° 44/2001.

36 La nécessité d'assurer la prévisibilité des règles de compétence prend une importance particulière dans le cadre du jeu de poker qui est un jeu de hasard comportant aussi bien le risque de perdre les sommes investies que la chance de gagner des montants importants. Ainsi, il ne serait pas compatible avec cet objectif poursuivi par le règlement n° 44/2001 de déterminer la compétence juridictionnelle en fonction du montant gagné ou perdu.

37 *En deuxième lieu, PEI a fait valoir que ce sont en partie les connaissances de B. B. qui lui ont permis de gagner des sommes importantes issues des parties de poker.*

38 À cet égard, la Cour a précisé que la notion de « consommateur », au sens de l'article 15, paragraphe 1, du règlement n° 44/2001, qui est définie par opposition à celle d'« opérateur économique », présente un caractère objectif et est indépendante des connaissances et des informations dont la personne concernée dispose réellement (voir, en ce sens, arrêt du 25 janvier 2018, Schrems, C-498/16, EU:C:2018:37, point 39 et jurisprudence citée).

- **Le niveau des connaissances**

39 *Or, si la qualité de consommateur devait dépendre des connaissances et des informations qu'un contractant possède dans un domaine donné, et non de la circonstance que le contrat qu'il a conclu a pour objectif ou non de satisfaire ses besoins personnels, cela reviendrait à qualifier un contractant de consommateur en fonction de la situation subjective de celui-ci. Toutefois, selon la jurisprudence citée au point 29 du présent arrêt, la qualité de « consommateur » d'une personne doit être examinée au regard uniquement de la position de cette dernière dans un contrat déterminé, compte tenu de la nature et de la finalité de celui-ci (voir, en ce sens, arrêt du 3 octobre 2019, Petruchová, C-208/18, EU:C:2019:825, point 56).*

40 Par conséquent, les connaissances d'un particulier dans le domaine duquel relève le contrat conclu ne lui ôtent pas la qualité de « consommateur », au sens de l'article 15, paragraphe 1, du règlement n° 44/2001 (voir, en ce sens, arrêt du 25 janvier 2018, Schrems, C-498/16, EU:C:2018:37, point 39).

- **La régularité de l'activité**

43 En quatrième lieu, en ce qui concerne la régularité avec laquelle B. B. a joué au poker en ligne, il ressort de la décision de renvoi que celui-ci a consacré en moyenne neuf heures par jour ouvrable à ce jeu. (...)

46 Toutefois, d'une part, la régularité d'une activité est un élément parmi d'autres à prendre en compte et ne détermine pas, à elle seule, la qualification à retenir à l'égard d'une personne physique

au regard de la notion de « professionnel » (voir, en ce sens, arrêt du 4 octobre 2018, Kamenova, C-105/17, EU:C:2018:808, point 39).

47 *D'autre part, et surtout, l'activité en cause dans le cadre du litige au principal se distingue de celle en cause dans l'affaire ayant donné lieu à l'arrêt du 4 octobre 2018, Kamenova (C-105/17, EU:C:2018:808), en ce que cette dernière concernait la vente de biens.*

48 *Si l'affaire au principal porte, en effet, sur une activité pouvant être qualifiée de régulière, cette activité ne donne cependant pas lieu à la vente de biens ni à une prestation de services, ainsi que le relève la juridiction de renvoi. En effet, il ressort des indications fournies par cette juridiction que B. B. ne propose pas à des tiers des services liés à l'activité de jeux de poker et n'a pas déclaré officiellement cette activité.*

49 *Dans ce contexte, il appartient, en conséquence, à la juridiction de renvoi de vérifier si, à la lumière de tous les éléments factuels de l'affaire au principal, B. B. a effectivement agi en dehors et indépendamment de toute activité d'ordre professionnel, et d'en tirer les conséquences en ce qui concerne la qualification de « consommateur » de celui-ci, au sens de l'article 15, paragraphe 1, du règlement n° 44/2001. Aux fins de cette qualification, des éléments tels que le montant des gains issus des parties de poker, les connaissances ou l'expertise éventuelles ainsi que la régularité de l'activité de joueur de poker de la personne concernée ne font pas, en tant que tels, perdre à cette personne sa qualité de « consommateur », au sens de cette disposition.*

- Conclusion

50 *Eu égard à l'ensemble des considérations qui précèdent, il convient de répondre à la question posée que l'article 15, paragraphe 1, du règlement n° 44/2001 doit être interprété en ce sens qu'une personne physique domiciliée dans un État membre qui, d'une part, a conclu avec une société établie dans un autre État membre un contrat pour jouer au poker sur Internet, contenant des conditions générales déterminées par cette dernière, et, d'autre part, n'a ni officiellement déclaré une telle activité ni offert cette activité à des tiers en tant que service payant ne perd pas la qualité de « consommateur » au sens de cette disposition, même si cette personne joue à ce jeu un grand nombre d'heures par jour, possède des connaissances étendues et perçoit des gains importants issus de ce jeu*

- <http://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?jsessionid=CA02BDA6DFD922465A309A6F91F66C73?text=&docid=235347&pageIndex=0&doclang=FR&mode=lst&dir=&occ=first&part=1&cid=351857>

- **Le service de la médiation :**

Denys MILLET, médiateur des jeux

Olivia TOSSAVI, juriste référente médiation

Eric MOREIRA, juriste

- **La charte de la médiation :**

CHARTE DE MEDIATION

Article 1 - OBJET DE LA CHARTE

La présente Charte décrit la procédure de médiation se déroulant devant le médiateur de l'ANJ

Article 2 - LE MEDIATEUR

Le médiateur de l'ANJ, médiateur public de la consommation en matière de jeux et paris, est nommé, au vu de ses compétences juridiques, notamment en matière de médiation, par le président de l'Autorité nationale des jeux, après avis du Collège, pour une durée de trois ans renouvelable.

Il accomplit sa mission dans les conditions prévues au titre 1er du livre VI du Code de la consommation, avec diligence et compétence, en toute indépendance et impartialité, dans le cadre d'une procédure transparente, équitable et efficace.

Article 3 - CHAMP DE LA MEDIATION

La médiation s'applique à tout litige né d'un contrat entre un consommateur, joueur ou parieur, et un professionnel, opérateur de jeux ou de paris en ligne titulaire de l'agrément prévu à l'article 21 de la loi n°2010-476 du 12 mai 2010 modifiée ou opérateurs de jeux sous droits exclusifs.

En application de l'article L.612-2 du Code de la consommation, Le médiateur n'est pas habilité à intervenir lorsque :

- ❖ Le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès de l'opérateur par une réclamation écrite ;
- ❖ La demande est manifestement infondée ou abusive ;
- ❖ Le litige a été examiné 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 de l'opérateur.

Article 4 - FONCTIONNEMENT DE LA MEDIATION

Gratuité de la médiation

La procédure de médiation est gratuite pour le consommateur, qui supporte en revanche les frais et honoraires des personnes qui le représentent ou l'assistent.

Représentation du consommateur

Le consommateur a la possibilité de se faire représenter par un avocat ou assister par une tierce personne de son choix à tous les stades du processus de médiation.

Sollicitation éventuelle d'un expert

Chaque partie peut solliciter, à ses frais, l'avis d'un-expert. Lorsque cette sollicitation émane des deux parties, elles en partagent les frais.

Réclamation préalable auprès de l'opérateur de jeux ou de paris

La saisine du médiateur est subordonnée, à peine d'irrecevabilité de la demande de médiation, à une réclamation préalable du joueur ou parieur auprès de l'opérateur ayant fait l'objet d'une réponse ne satisfaisant pas à sa demande ou demeurée sans réponse au terme d'un délai de 20 jours.

Procédure

La procédure est écrite. Les échanges s'effectuent par courrier électronique, sauf le cas où le joueur demande expressément à ce qu'ils soient réalisés par courrier postal.

Le médiateur communique, à la demande de l'une des parties, tout ou partie des pièces du dossier. Il peut s'entretenir avec l'une ou l'autre des parties et le cas échéant, les recevoir ensemble ou séparément.

Examen de la recevabilité

La saisine du médiateur est réalisée par voie électronique ou postale.

Elle expose les circonstances du litige, précise le contenu de la demande du joueur ou parieur, comporte les pièces venant à l'appui de cette dernière, notamment celle relative à la réclamation préalable effectuée auprès de l'opérateur.

Le médiateur accuse réception de la demande de médiation et se prononce sur sa recevabilité dans un délai qui n'excède pas trois semaines à compter de sa saisine. S'il déclare la demande de médiation recevable, il rappelle aux parties qu'elles peuvent à tout moment se retirer du processus.

CHARTRE DE MEDIATION

Instruction du dossier

S'il déclare recevable la demande de médiation, le médiateur informe l'opérateur de sa saisine. Il l'interroge sur la demande du joueur ou parieur et l'invite à communiquer tout élément utile à la procédure. Le médiateur fixe le délai dans lequel la réponse de l'opérateur doit lui parvenir.

Confidentialité de la médiation

La procédure de médiation est confidentielle.

Solution proposée par le médiateur

Le médiateur proposition une solution au litige dans un délai qui ne peut excéder 90 jours à compter de sa saisine, sauf à ce que la complexité justifie que ce délai soit prolongé, ce dont les parties sont alors informées.

Cette proposition est notifiée aux parties et à leurs représentants.

Le médiateur précise les conséquences juridiques de l'acceptation de sa proposition de solution et fixe le délai pendant lequel elle peut être acceptée ou refusée.

Suite donnée par les parties à la solution proposée par le médiateur

Chaque partie est libre de suivre ou de ne pas suivre la solution proposée par le médiateur.

Chaque partie indique à l'autre la suite qu'elle entend réserver à la solution proposée par le médiateur dans le délai fixé par celui-ci. Elle en informe sans délai le médiateur.

Lorsqu'elles concluent une transaction, les parties en adressent une copie au médiateur.

Article 5 - EFFETS DE LA MEDIATION

Suspension du délai de prescription

La saisine du médiateur suspend la prescription des actions civile et pénale à compter du jour où il la déclare recevable.

La prescription court à nouveau pour une durée qui ne saurait être inférieure à 6 mois à compter de la notification par le médiateur de la solution qu'il propose.

Les parties sont libres de porter leur litige devant les juridictions compétentes si elles décident de ne pas suivre la proposition de solution du médiateur et que leur différend subsiste.

Confidentialité de la recommandation

Sauf accord des parties, la proposition de solution du médiateur est confidentielle et ne peut donc être produite dans une procédure judiciaire à l'initiative d'une seule des parties.



Médiateur des Jeux

99-101 rue Leblanc

75015 Paris

www.mediateurdesjeuxenligne.fr