



RAPPORT D'ACTIVITÉ DU MÉDIATEUR DES JEUX 2021

SOMMAIRE

Avant-propos de la présidente de l'ANJ.....	5
Le mot du médiateur des jeux.....	6
1. Cadre juridique de la médiation	8
<i>Historique des jeux en ligne.....</i>	<i>8</i>
<i>Historique de la médiation des jeux</i>	<i>8</i>
2. La procédure de médiation	10
2.1. La demande et l'examen de sa recevabilité	10
2.2. L'instruction de la demande	11
2.3. La clôture de la médiation	12
2.4. Protocole relatif à l'effacement des données	13
3. La médiation en quelques chiffres clés	14
3.1. Les demandes : 1734	14
3.2. Les décisions d'irrecevabilité : 783	15
3.3. Répartition des demandes recevables (951) par opérateur	17
3.4. Répartition par objet du litige et objet de la demande	23
<i>Répartition par catégorie de litige.....</i>	<i>25</i>
3.5. Les dossiers clôturés : 957	28
3.5.1. <i>Etat mensuel des clôtures.....</i>	<i>28</i>
3.5.2. <i>Répartition des dossiers clôturés par nature de l'issue réservée à la demande.....</i>	<i>29</i>
3.5.3. <i>Délai de traitement des dossiers clôturés.....</i>	<i>32</i>
4. Etude de cas de médiation	34
4.1 - Résultat du pari.....	34
4.1.1 - <i>Déroulement d'un évènement sportif</i>	<i>34</i>
4.1.2 - <i>Incident technique ayant affecté l'offre de pari.....</i>	<i>34</i>
4.1.3 - <i>Modification des résultats d'une compétition.....</i>	<i>34</i>
4.2 - Annulation de paris.....	35
4.2.1 - <i>Annulation des paris en cas d'erreur de cote</i>	<i>35</i>
4.2.2 - <i>Annulation des paris portant sur des joueurs homonymes.....</i>	<i>35</i>
4.2.3 - <i>Annulation des paris placés en connaissance du résultat</i>	<i>37</i>
4.2.4 - <i>Annulation des paris placés en pré-match après le début de l'évènement.....</i>	<i>37</i>
4.2.5 - <i>Annulation d'un pari en cas de libellé comportant une incertitude sur la phase de jeu concernée</i>	<i>38</i>
4.2.6 - <i>Annulation de pari : libellé ambigu sur l'identification de la course concernée.....</i>	<i>39</i>

4.2.7 - Annulation des paris en cas de double enregistrement d'une prise de jeu par suite d'un dysfonctionnement technique au niveau de l'opérateur.....	39
4.3 - Offre commerciale	40
4.3.1 - Offre de bienvenue	40
4.3.2 – Cash-out.....	41
4.4 - Limitation des mises.....	41
4.5 - Gestion du compte joueur	43
4.5.1 - Blocage de compte en raison de suspicion de blanchiment d'argent	43
4.5.2 - Clôture de compte au motif de liens étroits avec une personne figurant sur la liste des interdits de jeux	44
4.5.3 - Compte ouvert par un mineur : reversement des dépôts effectués avec la Carte bleue de sa mère.....	45
4.5.4 - Utilisation par un joueur d'un prénom ou nom d'usage : fermeture de son compte	45
4.6 - Fraude	47
4.6.1 - Collusion au Poker	47
4.6.2 - Fraude au poker : « Chip- dumping »	47
5. Recommandations du médiateur	49
5.1 – Revoir le traitement des réclamations par les opérateurs	49
5.2 – Améliorer les pratiques commerciales des opérateurs de jeux	49
5.3 – Améliorer la qualité des libellés de paris	50
6. Annexes	51
6.1 – Biographie du médiateur	51
6.2 – Textes de référence	52
6.3 – Jurisprudence : actualités	53
6.4 – Charte de la médiation	57

Avant-propos de la présidente de l'ANJ

En 2021, le marché des jeux d'argent et de hasard a représenté 10,7 milliards d'euros (soit une progression de 7% par rapport à 2020), dont 2,2 milliards pour le jeu en ligne. La croissance du secteur est principalement portée par la loterie (grattage et tirage) et le jeu en ligne qui enregistre une progression de son chiffre d'affaires (PBJ, Produit brut des jeux) de 24% par rapport à 2020. Le chiffre d'affaires des paris sportifs en ligne a quant à lui augmenté de 44 % entre 2020 et 2021. Ces résultats s'expliquent par un calendrier sportif très riche en 2021, avec des compétitions d'envergure comme l'Euro de football et les Jeux Olympiques de Tokyo.

Cette croissance du marché semble avoir eu un impact significatif sur l'augmentation du nombre de demandes reçues par le Médiateur, dont l'écrasante majorité (91,5%) porte sur les paris sportifs.

Dans son rapport 2020, le Médiateur indiquait recevoir un nombre important de demandes relatif à la limitation des mises, ce que l'ANJ constatait par ailleurs par le biais de ses autres capteurs comme ses comptes sur les réseaux sociaux ou son point de contact. C'est la raison pour laquelle, dans une décision d'octobre 2021, le collège a rappelé que ces pratiques constituent des refus de prestation de service à un consommateur, interdits en tant que tels, sauf si l'opérateur peut justifier d'un motif légitime. Depuis ce rappel, le Médiateur a constaté une baisse des saisines sur ce thème.

Dans ce même esprit de collaboration, l'ANJ procèdera en 2022 à un examen des conditions générales d'utilisation des opérateurs et adoptera des lignes directrices en matière d'offres commerciales comportant une gratification financière. Ces travaux devraient eux-aussi permettre de répondre à certaines difficultés récurrentes rencontrées par les joueurs et illustrées dans les études de cas présentées dans ce rapport.

Le Médiateur et l'ANJ entretiennent donc des liens fructueux, dans le respect de leurs compétences respectives, au service de la protection des joueurs et d'une plus grande lisibilité des pratiques commerciales des opérateurs.

Enfin, un projet de refonte du site de la médiation sera engagé en 2022 pour simplifier le parcours utilisateur et faciliter l'instruction des demandes par l'ANJ et les opérateurs.

De façon générale, l'ANJ souhaite moderniser et fluidifier les moyens de saisir le régulateur afin de répondre toujours mieux aux demandes des utilisateurs et capitaliser sur leur connaissance du marché.



Isabelle Falque-Pierrotin

Le mot du médiateur des jeux



La première année de mise en place de la médiation des jeux en ligne avait permis de roder les procédures et d'expliquer aux joueurs le positionnement du médiateur qui n'a ni pouvoir de contrôle et a fortiori, de sanction – rôle dévolu à l'ANJ- ni pour mission de trancher les litiges les opposant aux opérateurs par une décision s'imposant aux parties - rôle qui est celui d'un juge -.

L'année 2021 a permis de mieux installer la médiation dans la régulation des jeux en ligne où elle occupe une place spécifique.

Le médiateur a été ainsi amené à mieux préciser son rôle au regard de joueurs dénonçant l'illicéité des décisions de l'opérateur.

Si comme tout médiateur, son objectif doit être de rechercher une solution mettant fin au litige et recueillant l'accord des deux parties, les caractéristiques des litiges qui lui sont soumis l'amènent, très souvent, à analyser la conformité de la décision de l'opérateur tant au regard des dispositions de ses CGU (Conditions Générales d'Utilisation) ou règlements de jeux à caractère contractuel que de celles du code de la consommation.

En effet, il estime, qu'il est de son rôle dans le cadre d'une analyse en fait et en droit d'examiner la conformité des premières aux secondes et de relever les cas dans lesquels elle lui paraît incertaine voire dans quelques cas, inexistante.

Dans la première hypothèse, il rappelle qu'il n'a pas capacité à trancher d'une question controversée. Dans la seconde, il invitera l'opérateur à modifier une décision dont l'illicéité serait évidente nonobstant les dispositions des CGU ou règlements de jeux de l'opérateur. Il joue également un rôle important d'apaisement des conflits dans les nombreux dossiers où le joueur a reçu de l'opérateur une réponse lacunaire, insuffisamment explicite voire inexacte.

Dans beaucoup de cas, les compléments d'information reçus de l'opérateur permettent de faire comprendre au joueur les motifs d'une décision dont le médiateur est amené à constater la régularité et le bien fondé.

Toutefois, le médiateur se doit de mentionner une réserve dans tous les cas- notamment, ceux de fraude- où il n'est pas à même de vérifier la matérialité de faits avancés par l'opérateur. Dans ces cas, le médiateur s'attache à recueillir de l'opérateur des données factuelles précises justifiant de la décision prise afin de pouvoir les faire connaître au joueur et le mettre à même de les contester. Dans

quelques cas, le joueur fait part au médiateur d'éléments nouveaux que le médiateur transmettra à l'opérateur afin d'initier ainsi un débat contradictoire susceptible de faire évoluer la position de l'opérateur.

En termes de chiffres, l'année 2021 a vu se poursuivre la forte croissance des demandes (plus de 57 %), la réduction du nombre des décisions d'irrecevabilité, l'augmentation du nombre des dossiers clôturés qui a quasiment doublé, la réduction significative de leurs délais de traitement et enfin, une très nette augmentation des demandes des joueurs ayant été totalement ou partiellement satisfaites.

Cette augmentation d'activité a pu être gérée avec un effectif de deux collaborateurs grâce à une fluidification des échanges avec les opérateurs. Un réel effort a été fait par eux pour s'adapter aux exigences d'une procédure nouvelle. Toutefois, la situation demeure inégale et la qualité de la coopération de certains opérateurs reste à améliorer.

Sur un plan interne, un travail important a été fait pour modéliser les réponses tout en demeurant attentifs à la prise en compte des données factuelles qui peuvent varier pour un même type de litige. Les cas de médiation présentés dans ce rapport rendent compte du travail accompli.

Ce travail a également permis des échanges fructueux avec l'ANJ. En effet, si l'ANJ et le médiateur sont deux entités indépendantes ayant chacune leur mission propre, le médiateur est conduit au travers du traitement de cas individuels à appréhender des questions de principe certes connues de l'ANJ mais en en donnant une vision *in concreto* tant au niveau du volume des demandes que de leur objet et de leurs enjeux.

De même, lorsque l'ANJ est amenée à préciser la portée de dispositions du code de la consommation sur les limitations de mise, Le médiateur se trouve placé en première ligne, dans le cadre de litiges individuels avec des joueurs, pour apprécier les conditions dans lesquelles un opérateur a été amené à décliner ces règles. Cette appréciation ne pourra, toutefois, le conduire qu'à émettre des observations et propositions dépourvues de tout caractère contraignant. C'est aux joueurs qu'il appartiendra s'ils entendent dénoncer l'illégalité des CGU ou règlements de jeux de faire ou non le choix d'une saisine de l'ANJ soit parallèlement à la saisine du médiateur soit après une médiation infructueuse.

Si la saisine du médiateur offre aux joueurs un accès facile et immédiat à un réexamen de leur dossier avec une réponse rapide, elle permet aussi aux opérateurs d'identifier certains dysfonctionnements internes ou des insuffisances dans la clarté des informations données aux joueurs voire dans leurs règlements.

Cet effet se traduit de manière visible par des satisfactions apportées par l'opérateur à la demande des joueurs dès la notification qui lui est faite de la saisine du médiateur. De même, en matière d'offres de bienvenue, les observations du médiateur ne sont pas sans lien avec les évolutions positives apportées dans la présentation de ces offres et l'information apportée aux joueurs sur leurs conditions d'accès. Des avancées significatives ont donc eu lieu, mais elles demeurent inégales d'un opérateur à l'autre et il reste beaucoup de progrès à faire pour répondre à l'objectif de création d'un climat de confiance réciproque entre joueurs et opérateurs.



DENYS MILLET
Le Médiateur des Jeux

1. Cadre juridique de la médiation



Historique des jeux d'argent

L'ouverture du marché des paris sportifs et du poker en ligne en France a été opérée par la loi n°2010-476 du 12 mai 2010. Cette loi a créé le cadre juridique permettant la légalisation de certains jeux d'argent en ligne : le dispositif repose sur une régulation et un contrôle confié à l'Autorité de régulation des jeux en ligne (ARJEL).

Cette loi a été modifiée successivement par la loi n°2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique et l'ordonnance n°2019-1015 du 2 octobre 2019 prise consécutivement à la loi relative à la croissance et la transformation des entreprises n°2019-486 du 22 mai 2019 privatisant la Française des jeux. Cette ordonnance réforme la régulation des jeux d'argent et de hasard et crée **l'Autorité nationale des jeux (ANJ)** qui, avec un périmètre d'intervention plus large, succède à l'ARJEL. Désormais, l'ANJ est compétente pour l'ensemble des paris, en ligne et en réseau physique, pour les opérateurs en concurrence et ceux titulaires de droits exclusifs.

Les missions de cette autorité s'articulent autour de quatre objectifs :

- **Prévenir le jeu excessif et assurer la protection des mineurs**
- **Assurer l'intégrité des opérations de jeu**
- **Veiller à l'équilibre entre les différentes filières de jeu**
- **Prévenir les activités frauduleuses**

Historique de la médiation des jeux

En 2013, le Parlement européen et le Conseil de l'Union Européenne ont adopté deux textes relatifs au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.

Les Etats Membres ont transposé la Directive en droit national. Pour la France, cette transposition a été effectuée par la voie de l'Ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation. Les dispositions de cette ordonnance ont été ensuite codifiées et figurent sous les articles L.611-1 à L.616-3 du livre VI titre I du code de la consommation.

Pour le secteur des jeux, la loi susvisée n°2016-1321 du 7 octobre 2016 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.

Par décision n°2018-P-017 du 7 juin 2018, Denys MILLET a été, après consultation du collège de l'ARJEL, nommé Médiateur des jeux en ligne.

Le 16 septembre 2019, le service de la médiation a été mis en place au sein de l'ARJEL après l'accord donné, en application des dispositions de l'article R. 615-5 du code de consommation, par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation sur l'organisation du dispositif de médiation et la candidature de M Denys MILLET à son inscription sur la liste des médiateurs de la consommation.

Enfin, 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 des 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.

Le médiateur des jeux a été renouvelé dans ses fonctions pour une durée de 3 ans par la décision de la présidente de l'ANJ n° 2021-P-042 du 4 juin 2021.



2. La procédure de médiation



L'instruction est réalisée sous l'autorité du médiateur par le service de la médiation composé de deux juristes. Le médiateur intervient dans les cas complexes pour statuer sur certaines irrecevabilités ou pour adresser des lettres de demande 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 92 % des demandes reçues. Ce taux a légèrement diminué par rapport à celui constaté en 2020 qui était de 98 % des demandes. Cette évolution s'explique par l'augmentation des demandes liées à l'offre de jeux sur un réseau physique- principalement, celui de la Française des Jeux- qui, le plus souvent, sont faites par l'envoi de la demande par courrier postal.

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 dont l'absence de production est la 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 événements.

Afin d'éviter de déclarer irrecevables des demandes en raison d'un simple oubli du joueur, la procédure avait été modifiée en septembre 2020 : le service de la médiation sollicitait 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, la demande n'était pas régularisée par l'envoi de nouvelles pièces, elle était alors déclarée irrecevable. Au contraire, si le joueur envoyait les pièces justificatives, sa demande était déclarée recevable. Une part notable 10% des demandes étaient ainsi régularisées.

Toutefois, cette procédure présentait des inconvénients liés notamment à la nécessité de relance des joueurs ou à l'envoi tardif de pièces (expiration du délai de 8 jours). C'est pourquoi cette procédure de régularisation a été supprimée en janvier 2022. Les joueurs dont le dossier est incomplet sont désormais invités à présenter une nouvelle demande.

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 énumère 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.] »

La décision statuant sur la recevabilité de la demande du joueur lui est notifiée.

2.2. L'instruction de la demande

Si la demande est déclarée recevable, le service de la médiation adresse donc une notification de la recevabilité de sa demande au joueur. Simultanément, il en informe l'opérateur concerné, lui expose la demande du joueur, sollicite ses observations sur le traitement de cette demande et lui demande de préciser le motif fondant sa décision et les références des dispositions à caractère contractuel figurant dans ses *Conditions Générales d'Utilisation* (CGU) ou ses *Règlements de Jeux*.

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 certaines demandes 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 toutefois nécessaire.

L'opérateur est invité à répondre à 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 près de 90 % 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

Elle est adressée au joueur avec copie à l'opérateur. Elle reprend :

- l'exposé des faits et de la demande du joueur ;
- les compléments d'information apportés par l'opérateur et les motivations de sa décision assorties, en tant que de besoin, par les références aux dispositions de ses CGU ou règlements de jeux ;
- l'analyse par le médiateur des faits en droit et en équité assortie ou non d'une proposition de résolution du litige.

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 mission 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 entre lesquels le médiateur ne peut trancher. En revanche, le médiateur sollicite systématiquement de l'opérateur des explications factuelles détaillées permettant de justifier d'une suspicion de fraude.

Les suites de la lettre de clôture

En juin 2021, dans le cadre des dispositions du dernier alinéa de l'article R.612-4 du code de la consommation, le médiateur a revu la procédure de suite de clôture.

Le principe directeur du nouveau dispositif consiste à donner un rôle central au service de la médiation.

Pour les lettres de clôture contenant une proposition de solution au litige – que celle-ci émane directement du médiateur ou de l'opérateur en étant reprise par le médiateur –, il y est joint une fiche destinée à être remplie par l'opérateur ou/et le joueur indiquant son refus ou son acceptation de la proposition faite. Ces fiches doivent être scannées et renvoyées par mail. Un délai est imparti à chacun pour retourner cette fiche au service médiation : 15 jours pour le joueur et un mois pour l'opérateur.

L'acceptation ou le refus de la proposition est ensuite notifié au joueur en précisant, dans chaque cas, la procédure à suivre par lui pour obtenir la mise en œuvre de cette proposition. Dans certains cas, l'opérateur formalise une convention de transaction.

2.4. Protocole relatif à l'effacement des données

En 2021, il a également été établi un protocole relatif au RGPD et notamment, aux délais d'effacement des données. Si la durée de conservation des données a été fixée à 5 ans, le joueur peut à tout moment solliciter l'effacement des données qui sont alors anonymisées dans les fichiers et conservées à des fins statistiques.

Les demandes d'effacement de données personnelles formées par un joueur doivent être adressées au médiateur des jeux en sa qualité de responsable de traitement (cf. article 12 RGPD). Les règles de ce protocole permettent de s'assurer de leur suivi et de leur traitement dans un délai d'un mois suivant leur réception.

Le service de la médiation accuse réception de la demande formulée en application des articles 15 à 22 du RGPD, l'analyse et l'enregistre. Au besoin, il demande des pièces complémentaires et traite la demande en liaison avec le service informatique de l'ANJ, puis le responsable du traitement fournit à la personne concernée des informations sur les mesures prises à la suite de sa demande.

Le service de la médiation inscrit la demande dans un registre consignait les éléments permettant de justifier de la réponse apportée au demandeur, du délai de réponse, ainsi que des mesures prises.

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 avait été décidé d'établir un premier rapport au terme de la première année complète de fonctionnement.

Dans le présent rapport, les comparaisons seront donc effectuées, selon le cas, avec l'ensemble de la période couverte par le rapport 2020 ou avec la seule année 2020.

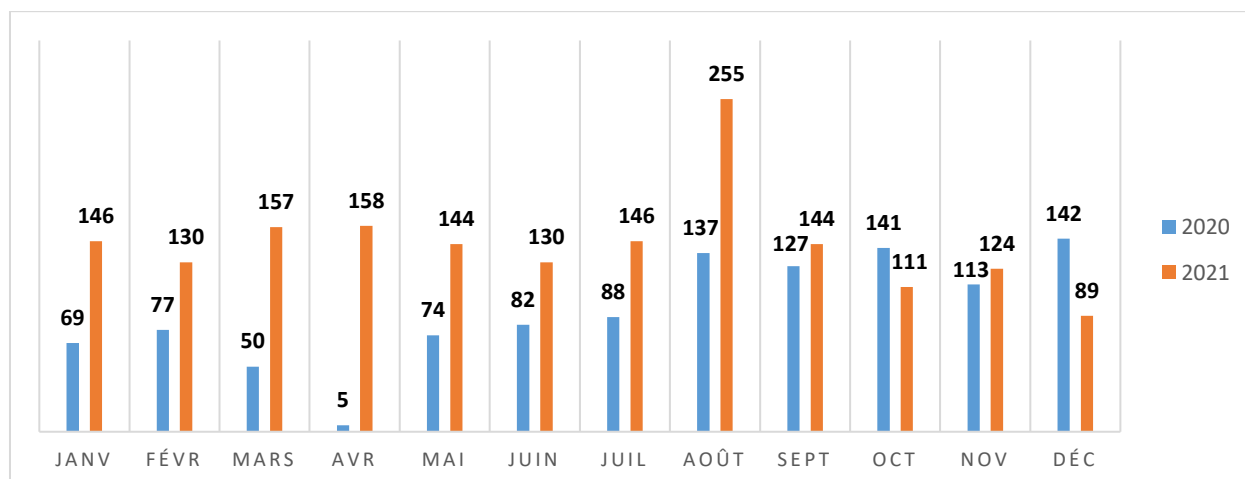
3.1. Les demandes : 1734

Au regard des seules demandes reçues en 2020 soit 1 105, la progression est de 57 %. Elle est due pour partie à la multiplication des « séries » correspondant à des réclamations identiques portant notamment sur le libellé du pari ou le résultat de la compétition lorsque celui proclamé à la fin de la compétition est modifié par l'autorité organisatrice. Ces séries au nombre d'une vingtaine sont d'importance très inégale : la plupart sont inférieures à 10 demandes, mais l'une d'elles correspondait à 134 demandes. Globalement, elles correspondent à plus de 15 % des demandes et à 40 % de la progression constatée.

La moyenne des demandes reçues par jour ouvrable est de 8. A la différence de l'an dernier, les mesures de confinement prises dans le cadre de la lutte contre la pandémie du Covid-19 n'ont pas eu de répercussion sur le traitement des demandes. Le pic constaté au mois d'août correspond, quant à lui, à des séries importantes.

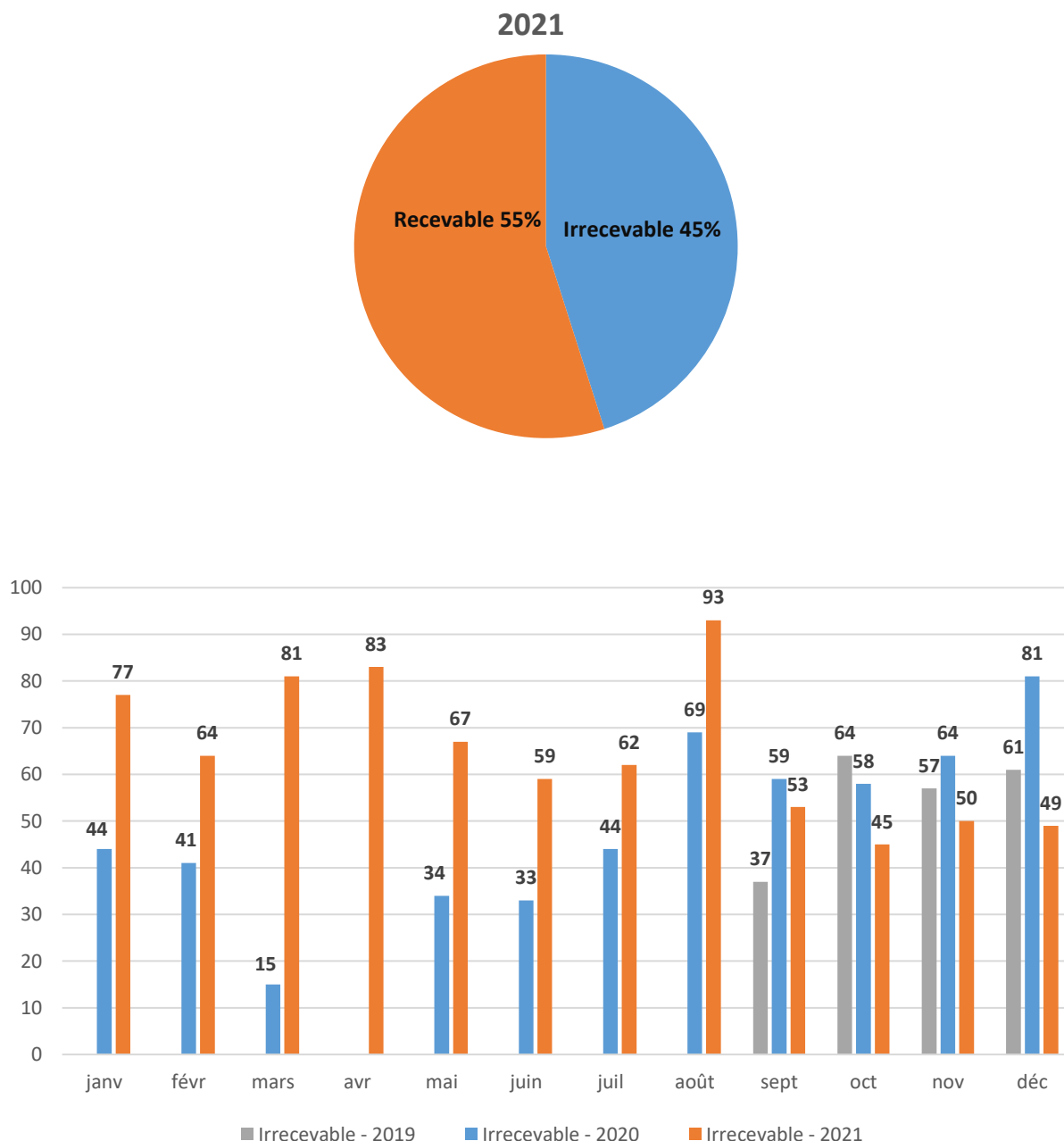
Globalement, les 1 734 demandes reçues confirment le succès de la médiation.

Au regard des prévisions initiales de 250 à 350 dossiers par année pleine, elles marquent une multiplication par plus de 5 de celles-ci. Il en est résulté, comme en 2020, une forte contrainte d'adaptation des procédures afin d'augmenter la productivité du service dont l'effectif avait été porté à 2 en août 2020.



On constate sur le dernier trimestre une nette tendance à la baisse du nombre des demandes soit 325 contre 433 sur le premier trimestre. Cette tendance paraît augurer une stabilisation du nombre des demandes pour l'année 2022.

3.2. Les décisions d'irrecevabilité : 783



Le nombre demandes déclarées irrecevables s'élève au total à 783 et celui des demandes recevables à 951. Le taux d'irrecevabilité passe ainsi de 54 % à 45 %.

On constate une amplification de la tendance baissière constatée au second semestre de l'année 2020.

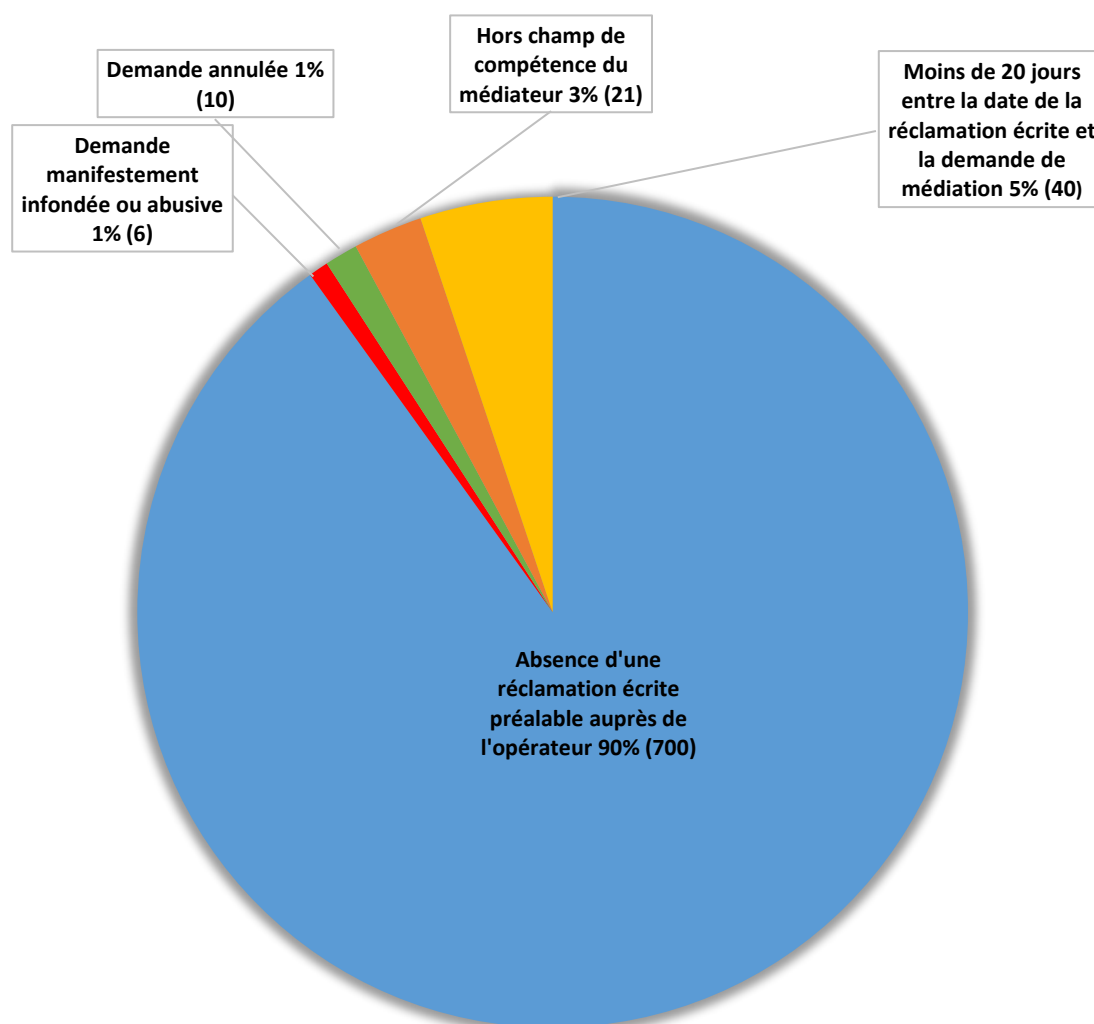
Les motifs d'irrecevabilité

On constate également une poursuite des tendances observées au second semestre 2020. Par rapport à la période 2019-2020, il faut relever :

- La progression de la part des irrecevabilités résultant de l'absence d'une réclamation écrite préalable auprès de l'opérateur : elle passe de 83 % à 90 % et représente la quasi-totalité des décisions d'irrecevabilité ;
- La quasi-stabilité (5 % contre 4 % pour 2019-2020) des demandes adressées moins de 20 jours après l'envoi d'une réclamation écrite à l'opérateur.

Ces deux données illustrent la fébrilité des joueurs dont les réactions sont très immédiates au regard de décisions leur paraissant injustes.

Les parts des demandes annulées (1,27 %) et des demandes manifestement infondées ou abusives (moins de 1 %) sont marginales.

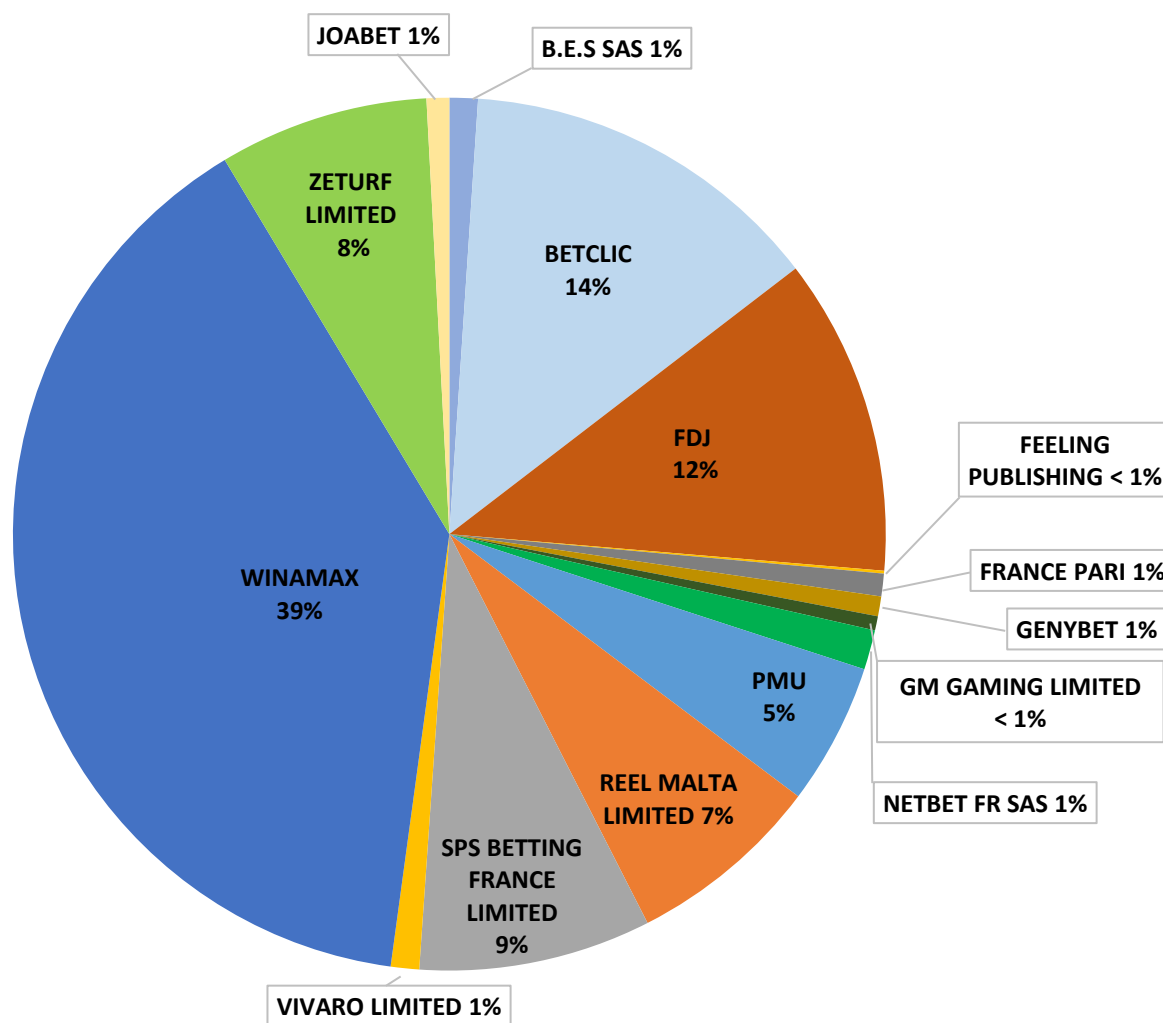


3.3. Répartition des demandes recevables (951) par opérateur

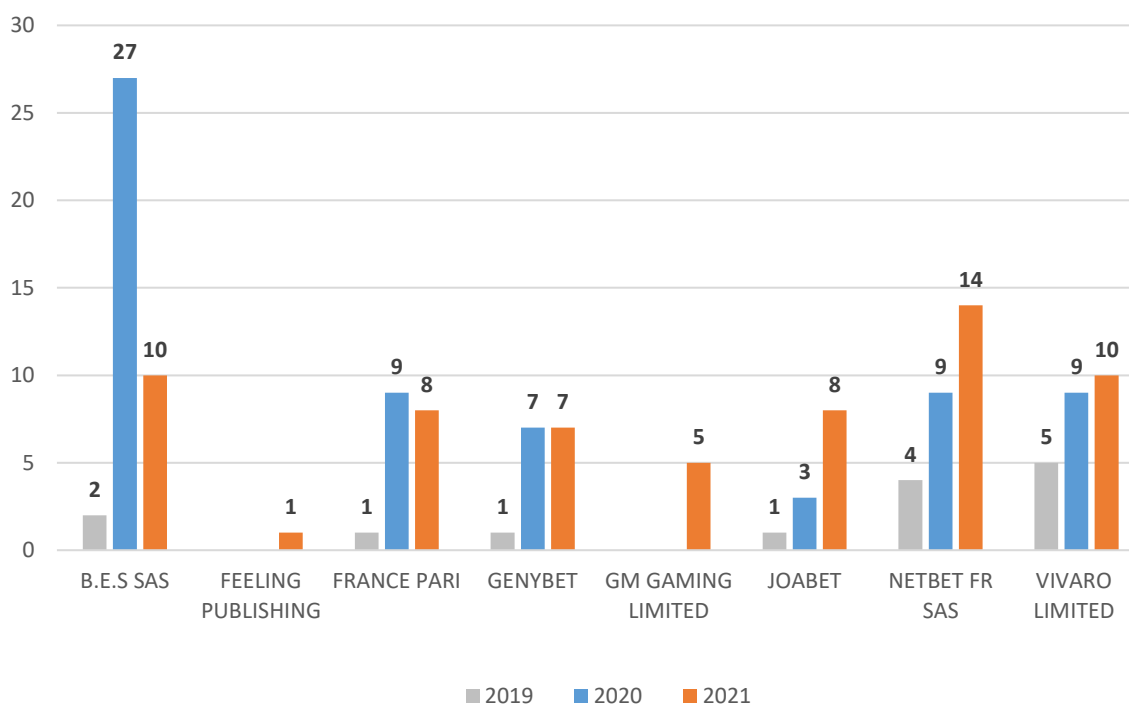
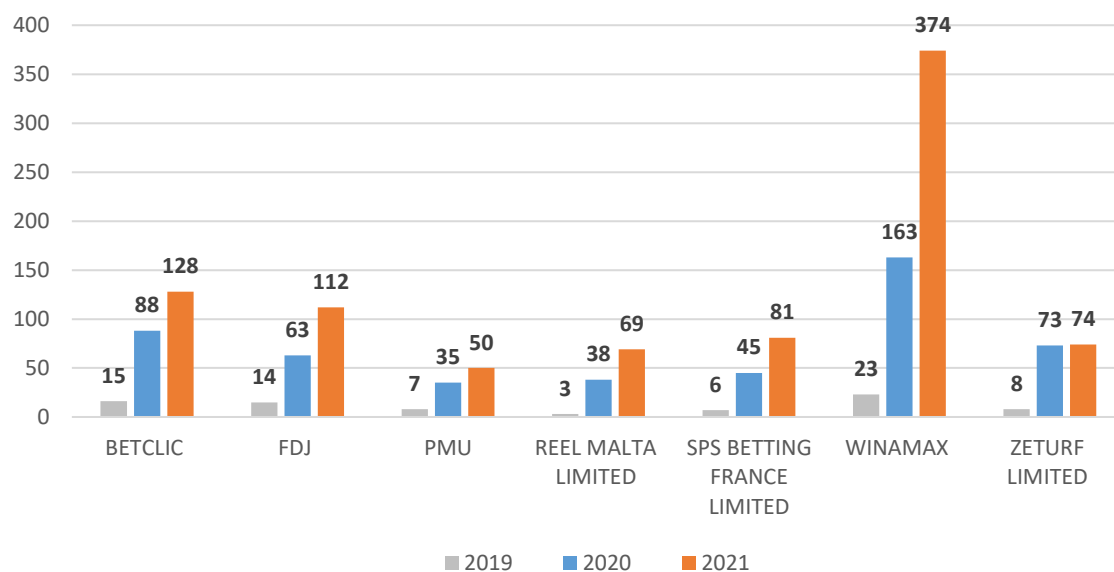
La répartition des demandes par type d'agrément entre les 14 opérateurs agréés est à rapprocher de leur part de marché pour chacune de ces catégories.

On constate :

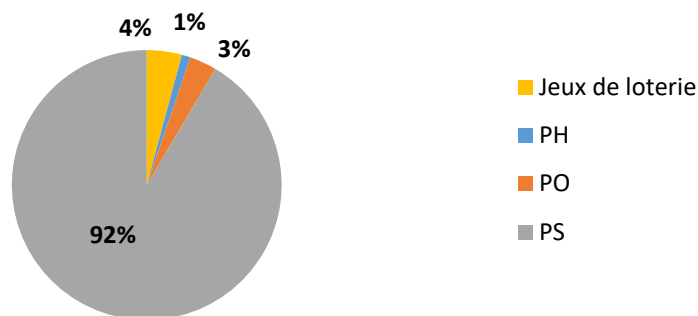
- une très forte concentration des demandes sur trois opérateurs : Winamax, Betclic et la FDJ. La part des demandes les concernant est en 2021 de 65 % contre 57 % pour la première année ;
- la progression significative de la part de trois opérateurs : Winamax (+8 points, soit +23 %), SPS Betting France Limited (Unibet) (+2 points, soit +28 %) et Vivaro Limited (+1 point, mais un doublement de sa part) ;
- des diminutions significatives pour Zeturf (-4 points, soit -33 %), BES SAS (-2 points, soit -75 %) et Netbet (-1 point, mais -50 %) ;
- la part très faible de 7 petits opérateurs – soit la moitié de ceux agréés – qui représentent seulement 4 % des demandes.



Evolution 2019/2021 des demandes recevables par opérateur



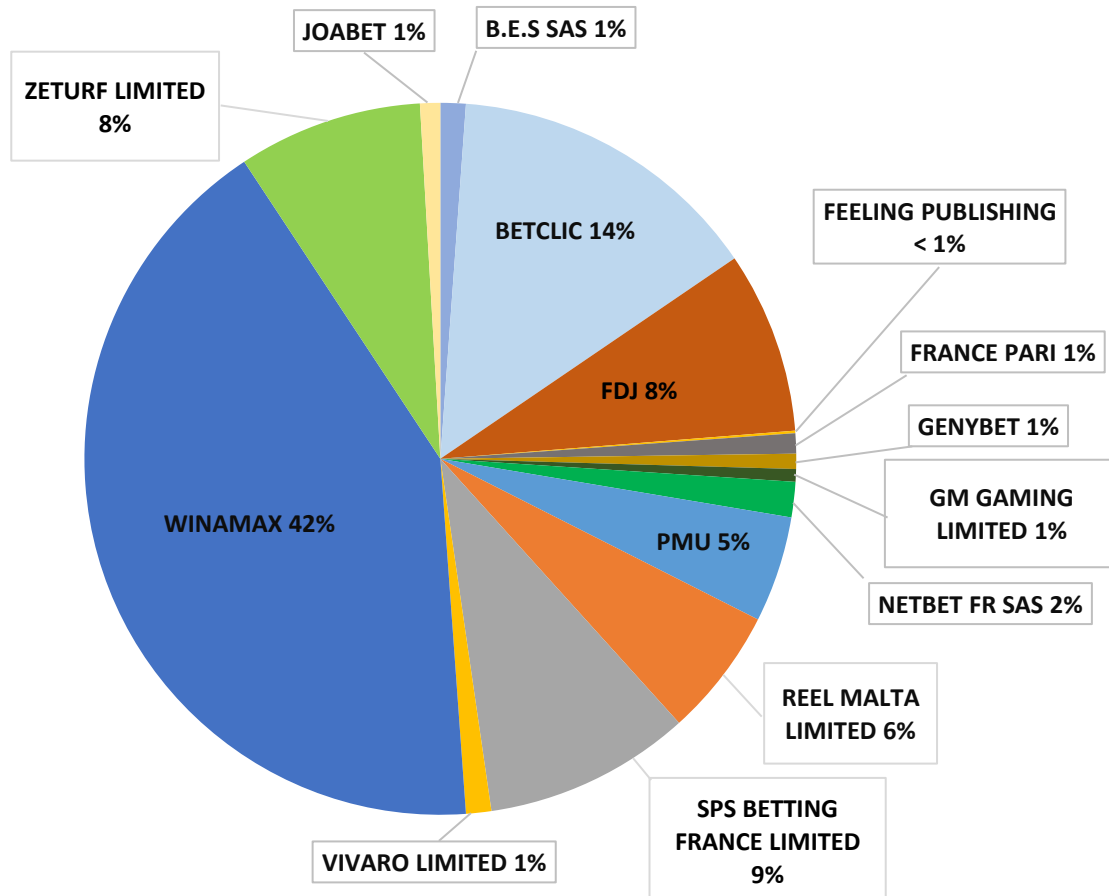
Répartition de demandes par catégorie de jeu



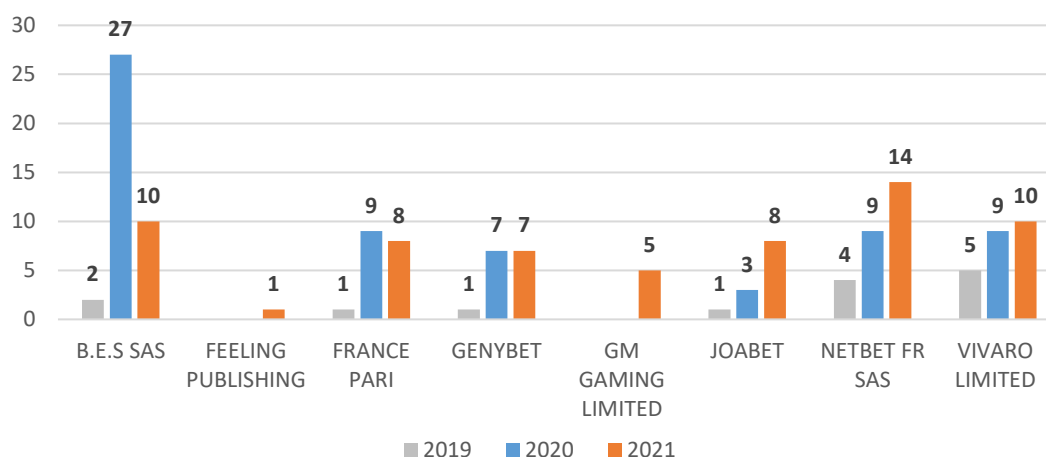
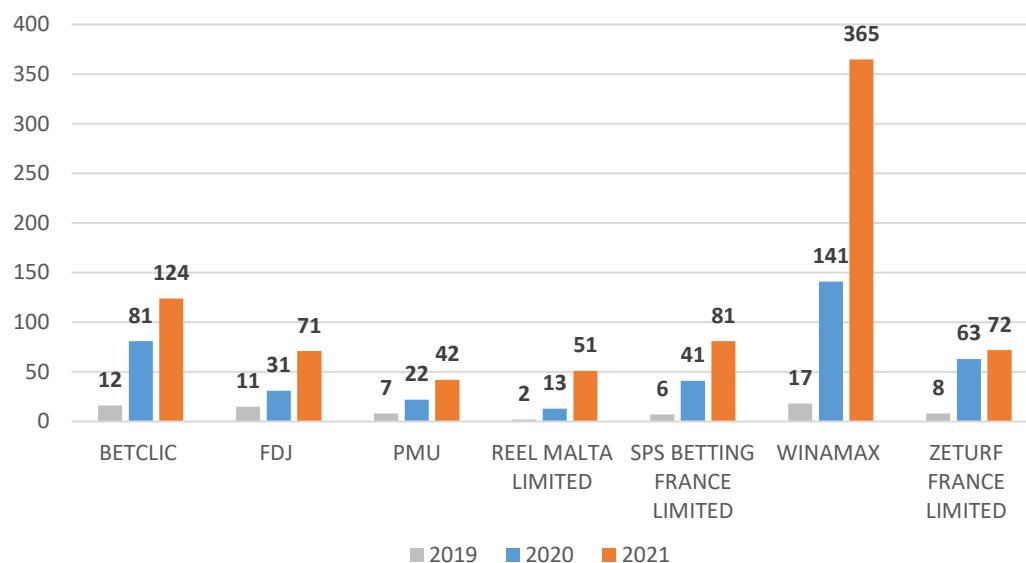
Répartition des demandes recevables par opérateur en matière de paris sportifs (870)

Les paris sportifs représentent l'écrasante majorité des demandes de médiation (91,5 %). Il s'agit quasi-exclusivement de paris en ligne.

La structure de répartition est très peu différente de celle correspondant à l'ensemble de demandes : la prédominance du premier opérateur – Winamax – est encore plus marquée. En revanche, la FDJ, via son site *Parions Sport*, a une part nettement inférieure à sa part globale. Il en est de même – mais dans une moindre mesure – pour Reel Malta Limited et Zeturf France Limited. En effet, ces trois opérateurs sont très présents sur d'autres secteurs : jeux de loterie pour la première, jeux de cercle pour la seconde et paris hippiques pour la troisième.

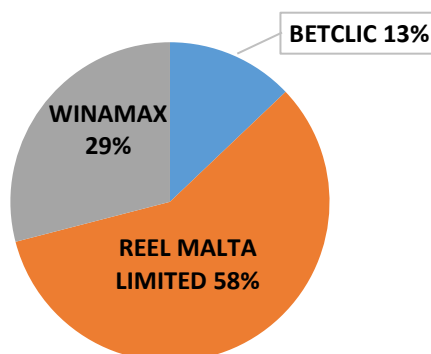


Evolution 2019/2021 des demandes recevables par opérateur

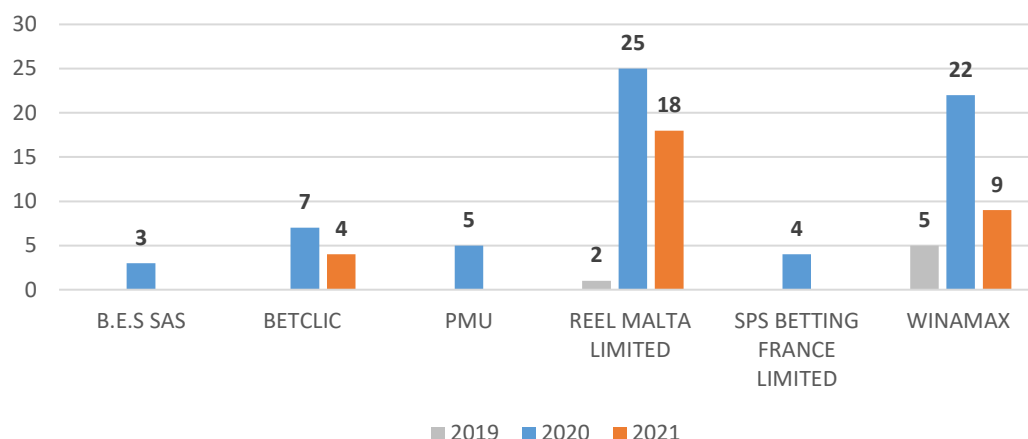


Répartition des demandes recevables par opérateur en matière de jeux de cercle (31) :

On note un changement avec la réduction de 6 à 3 des opérateurs visés par des demandes. La plus grande part de celles-ci concerne Reel Malta Limited, loin devant Winamax et Betclik.

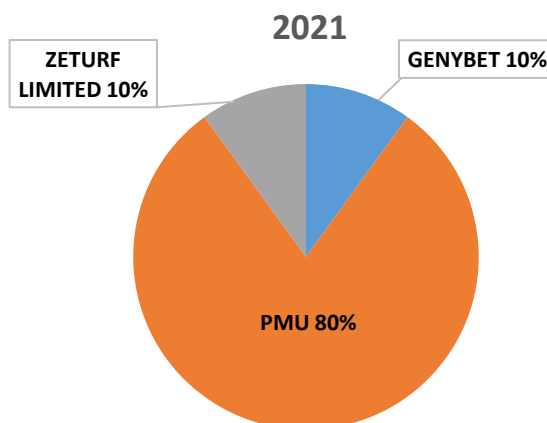


Evolution 2019/2021 des demandes recevables par opérateur

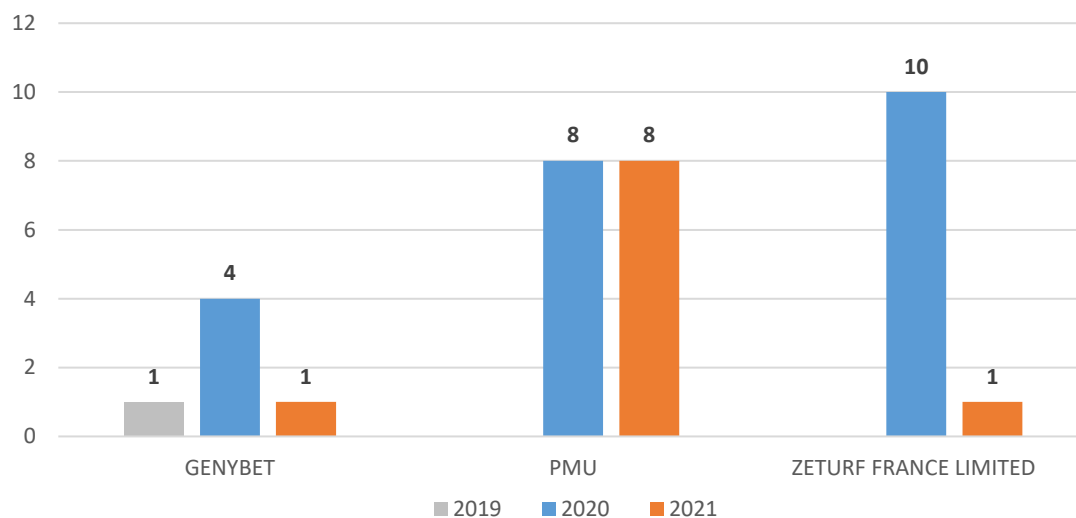


Répartition des demandes recevables par opérateur en matière de paris hippiques (10) :

Là aussi, il s'agit quasi-exclusivement des paris en ligne : sur les 6 opérateurs agréés, il faut relever le faible nombre des demandes et une très large prédominance des demandes concernant le PMU, alors qu'en 2020, Zeturf et le PMU avaient des parts proches.



Evolution 2019/2021 des demandes recevables par opérateur



Répartition des demandes recevables par opérateur en matière de jeux de loterie (40)

Le seul opérateur titulaire de droits exclusifs en ce domaine est La Française Des Jeux. Le médiateur des jeux a été saisi de 40 dossiers relatifs aux jeux de loterie en 2021 contre 30 en 2020. Il faut relever que les demandes relatives aux jeux de loterie n'avaient été reçues qu'à compter du 1^{er} 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 67% des demandes :

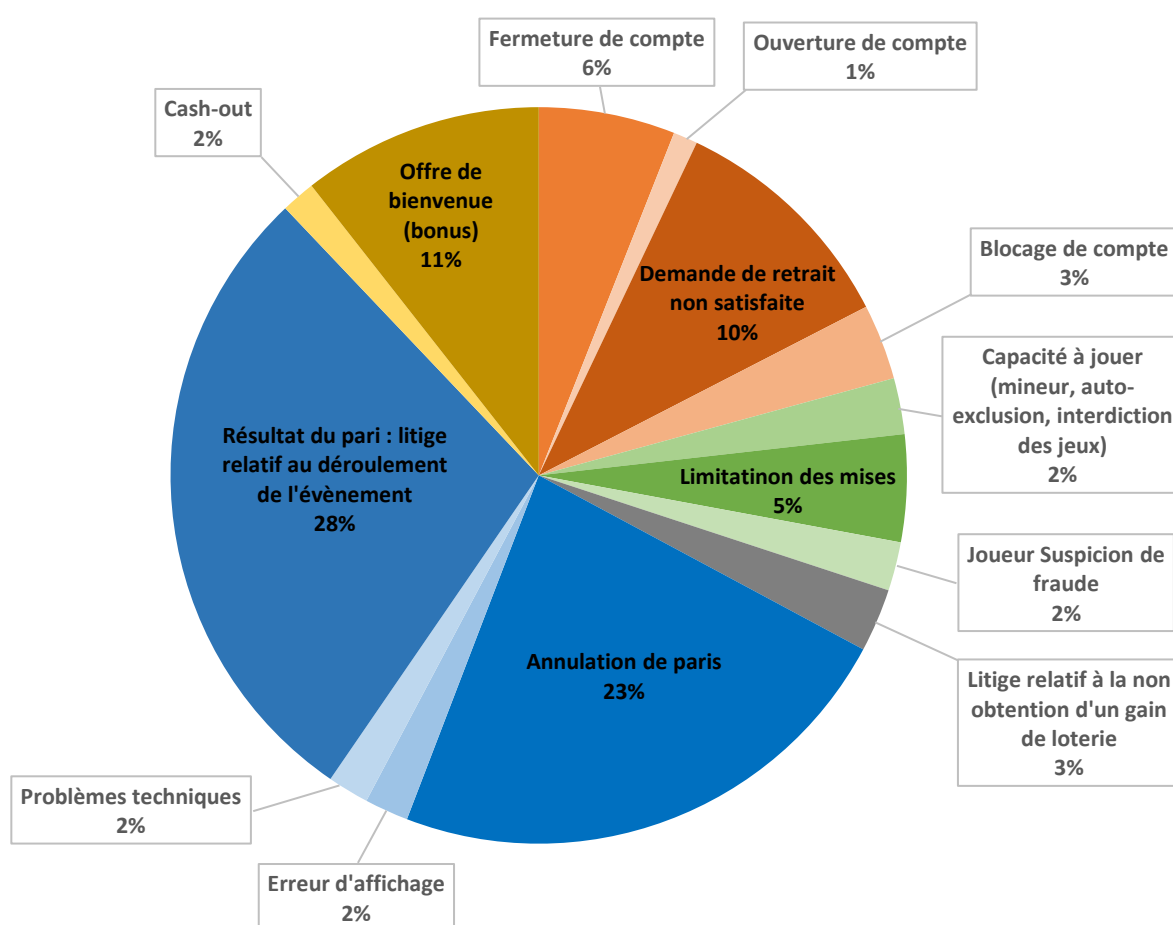
- « Résultat du pari » (28 %), « Annulation des paris » (23 %) : ces deux rubriques correspondent à 51% des dossiers en 2021 ;
- « Offre de bienvenue » (11 %) et « Limitations des mises » (5 %) : à l'inverse, on note, en fin d'année, un certain tassement des litiges relatifs à ces rubriques.

Les autres litiges importants concernent : les fermetures de compte (6 %) et les demandes de retrait non satisfaites (10 %).

Le solde – soit 17 % des demandes – est très éclaté entre les huit autres rubriques.

Les parts des rubriques « Autres » (2 dossiers), « Demande de dépôt non satisfaite » (4 dossiers), « Paris non pris en compte » (3 dossiers), « Contestation relative au logiciel de distribution des cartes (GNA) » (1 dossier), « Litige relatif au déroulement d'un tournoi ou d'une partie de poker » (5 dossiers) sont marginales (moins de 1 %).

Répartition analytique par sous-catégorie



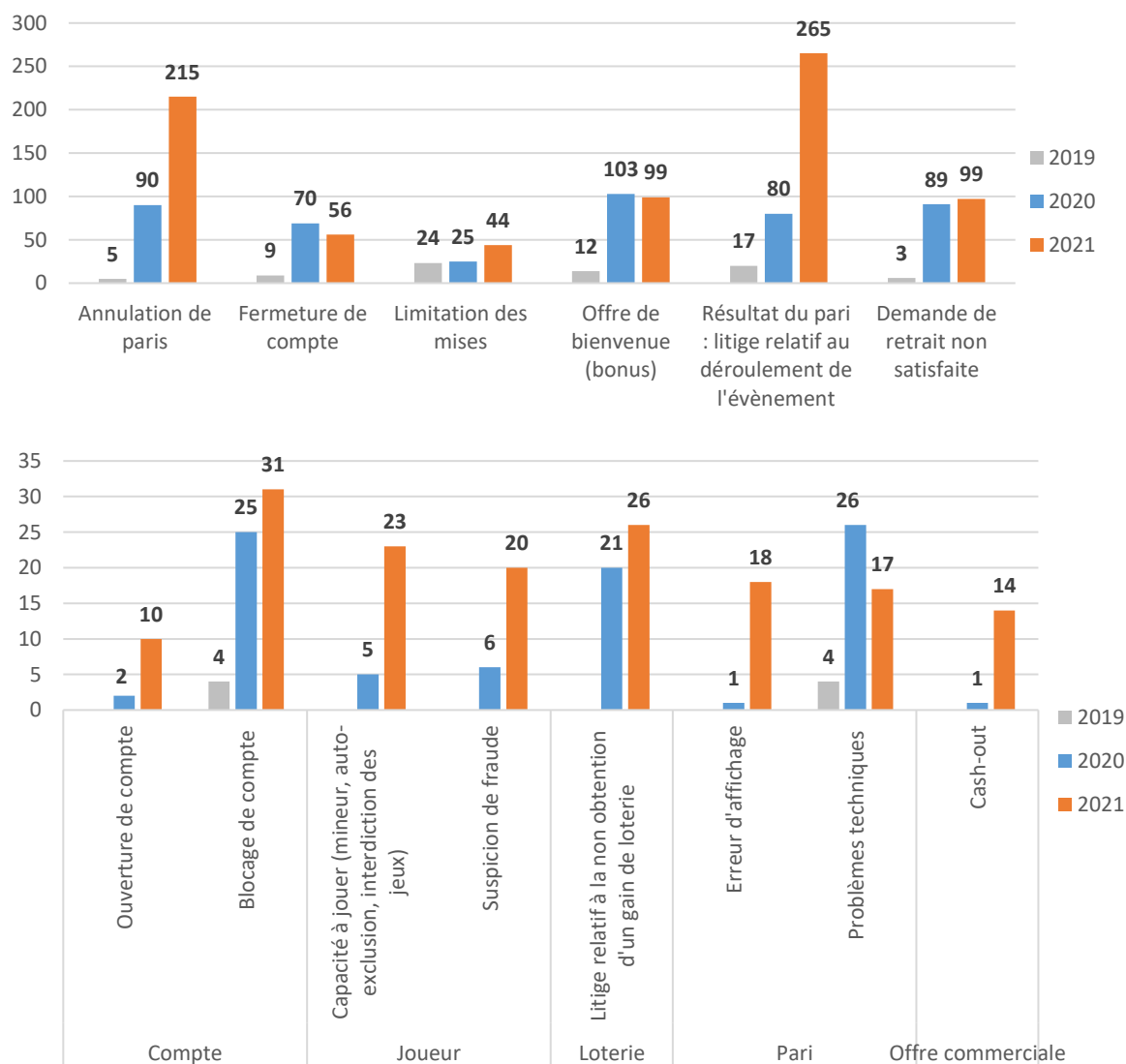
Comparaison 2021 sur 2019-2020

Par rapport à l'année antérieure, on constate :

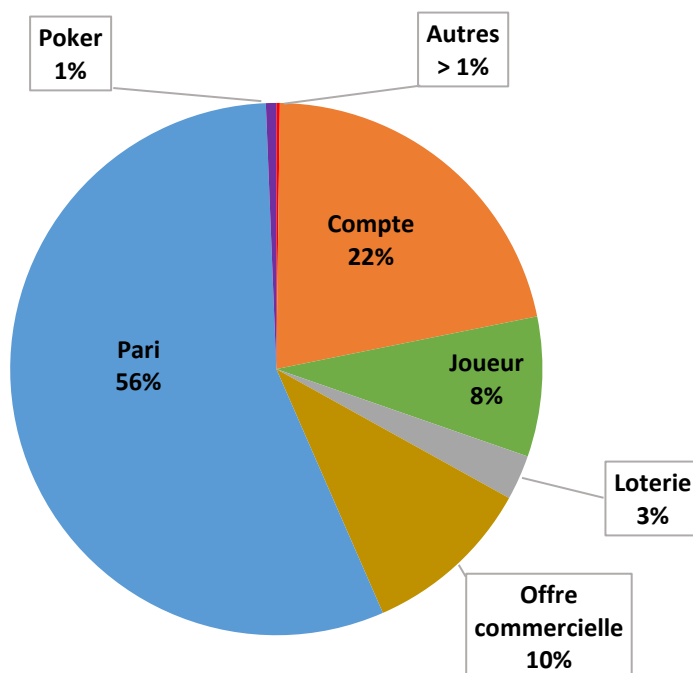
- une très forte progression de la part des litiges liés aux paris – « Résultats des paris » ou « Annulations de paris » – : +21 points globalement, soit +70 % ;
- une très forte diminution des litiges relatifs aux offres de bienvenue (-7 points, soit -61 %) et aux limitations de mises (-3 points, soit -61 %).

Pour ces deux rubriques, ces baisses peuvent s'expliquer par la très faible part de ces demandes donnant lieu à une proposition du médiateur ou à une modification de la position de l'opérateur. S'y ajoutent l'effet du changement courant juin de l'offre promotionnelle du principal opérateur concerné par ce type de litige et celui de la délibération prise le 21 octobre 2021 par l'ANJ sur les limitations de mises qui a conduit les opérateurs à engager un processus de changement de leurs règles internes et de leurs pratiques.

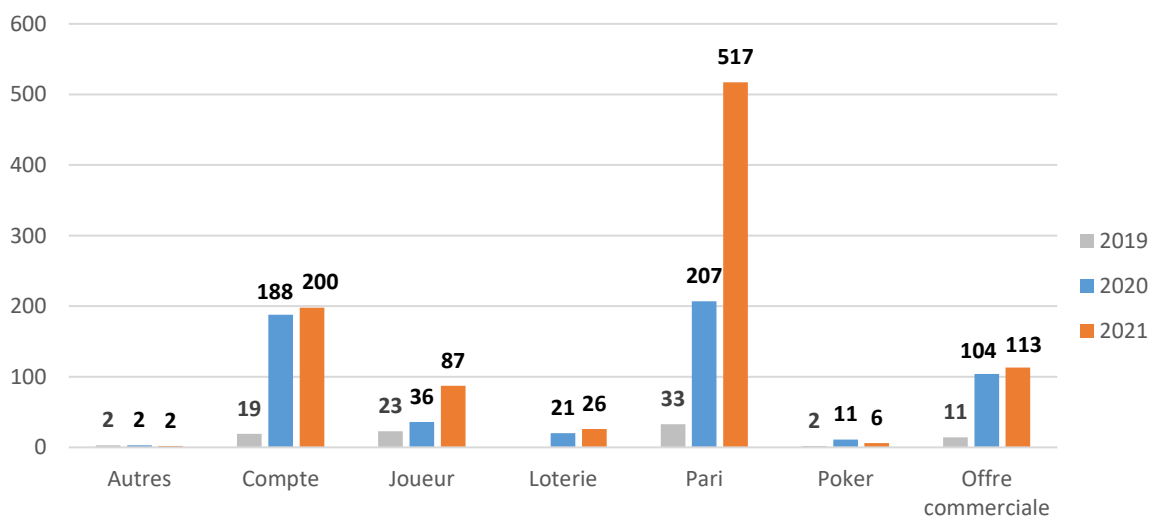
Tableaux comparatifs 2019-2020-2021



Répartition par catégorie de litige



Evolution 2019/2021 par catégorie de litige



Si l'on analyse cette répartition par objet du litige au niveau de chaque opérateur, on constate une importante surreprésentation de certains litiges chez certains opérateurs. Tel est le cas pour ceux relatifs :

- **au fonctionnement du compte joueur** qui, au regard d'une moyenne de 21 % sur l'ensemble des demandes, représente la moitié des litiges concernant Joaobet, 49 % pour Zeturf et 33 % pour la FDJ.

Il s'agit, le plus souvent de litiges portant sur des questions très simples dont on peut s'étonner qu'elles n'aient pas été réglées antérieurement. Toutefois, on peut relever qu'une grande part d'entre elles donnent lieu à une satisfaction de la demande du joueur dès l'engagement de la médiation avant même que le médiateur ne formule une proposition ;

- **aux offres de bienvenue** – au regard d’une part de 11 % des demandes –, celles concernant Winamax correspondent à 19 % des litiges le concernant mais à 72 % des demandes de joueurs portant sur le refus d’une offre promotionnelle. De tels écarts font ressortir l’impérieuse nécessité pour Winamax de prendre en compte les recommandations du médiateur pour mettre fin à une telle inflation de litiges ;
- **aux paris**, ces demandes, – au regard d’une part globale de 56 % –, représentent 73 % des litiges pour Unibet et 66 % pour Winamax soit pour ces deux opérateurs, 57 % des demandes concernant les paris. Là aussi, on constate que ces demandes résultent souvent d’une insuffisante attention apportée à la rédaction des libellés des paris qui comportent des erreurs ou des ambiguïtés voire sont incompréhensibles.

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 (environ 10 %) 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 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.

Le profil des demandeurs

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.

Le nombre de ces joueurs (31 en 2020 et 79 en 2021) et la part des demandes introduites par eux (110 en 2020 et 231 en 2021) ont très fortement progressé. On note également qu’ils sont fortement représentés dans les « séries » (cf. supra).

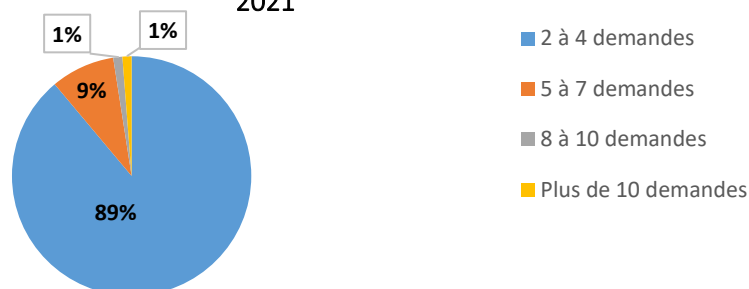
Ces 341 demandes concernent majoritairement des litiges relatifs au résultat du pari et à des annulations de paris par l’opérateur pour erreur de cote. Il est clair que la sur-représentation de ces litiges résulte d’une stratégie de recherche par des joueurs très avertis de paris anormalement cotés ou présentant des erreurs de libellé.

Nombre de joueurs ayant effectué plusieurs demandes de médiation 2019-2021

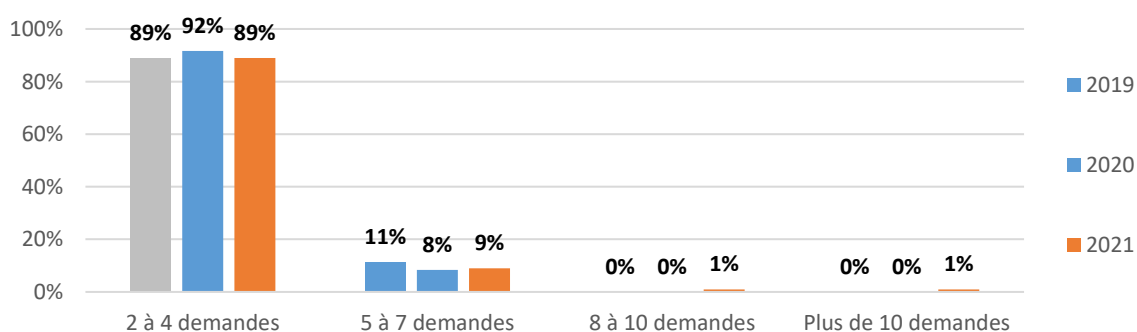


En 2021, ont été identifiés 79 joueurs (dont 10 déjà identifiés à ce titre en 2020) ayant en moyenne introduit un peu moins de 3 demandes chacun, soit au total 233 dossiers sur les 951 demandes déclarées recevables, soit 24,5 % de ces demandes.

Nombre de joueurs ayant effectué plusieurs demandes de médiation 2021



Nombre de demandes par joueur



Au total, depuis septembre 2019, 110 joueurs ayant en moyenne introduit chacun 3 demandes, soit au total 341 dossiers représentant 21 % du nombre cumulé des demandes déclarées recevables au 31 décembre 2021, soit 1610.

La très forte prédominance des demandes relatives aux paris sportifs est également 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.

3.5. Les dossiers clôturés : 957

Le nombre de dossiers clôturés du 1^{er} janvier au 31 décembre 2021, soit 957, fait ressortir une activité très soutenue représentant une multiplication par près de deux du nombre de dossiers clôturés pour la période 2019 et 2020, soit 530. Il est très légèrement supérieur au nombre de demandes recevables reçues en 2021 soit 951.

3.5.1. Etat mensuel des clôtures

Le rythme de clôture des dossiers marque une forte augmentation à partir de juin 2021 liée à la fois aux résultats des relances effectuées auprès des opérateurs et à la croissance des demandes reçues.

Sur les trois derniers mois de l'année, le nombre de dossiers clôturés, soit 388 (près de 130 dossiers en moyenne mensuelle), a permis de réduire le stock des encours.

Le nombre de dossiers recevables en cours au 31 décembre 2021 s'élevait à 118 correspondant à environ un mois et demi de délai de traitement à venir. A ces dossiers, il faut ajouter 46 dossiers ayant fait l'objet d'un examen de leur recevabilité dans la première semaine de janvier 2022.

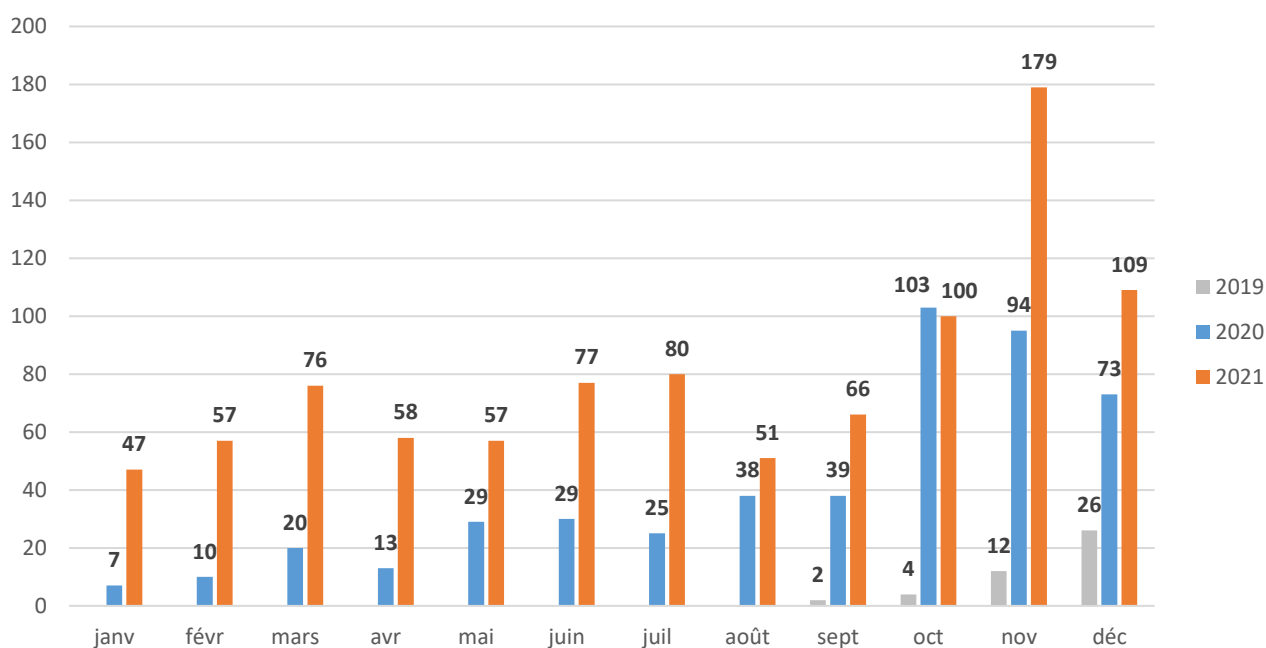
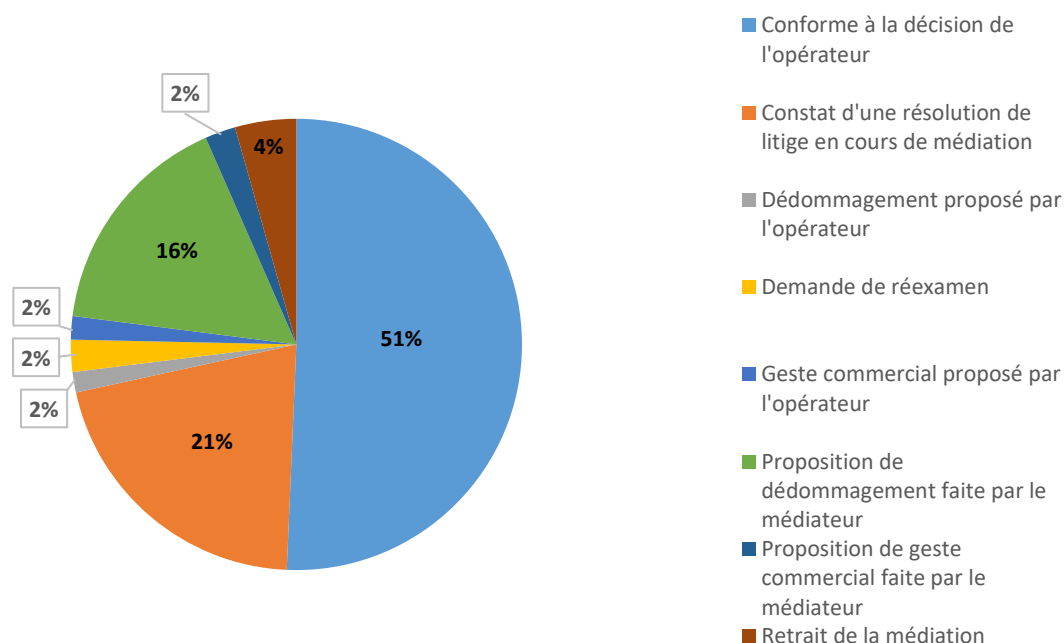


Tableau récapitulatif des demandes traitées en 2021

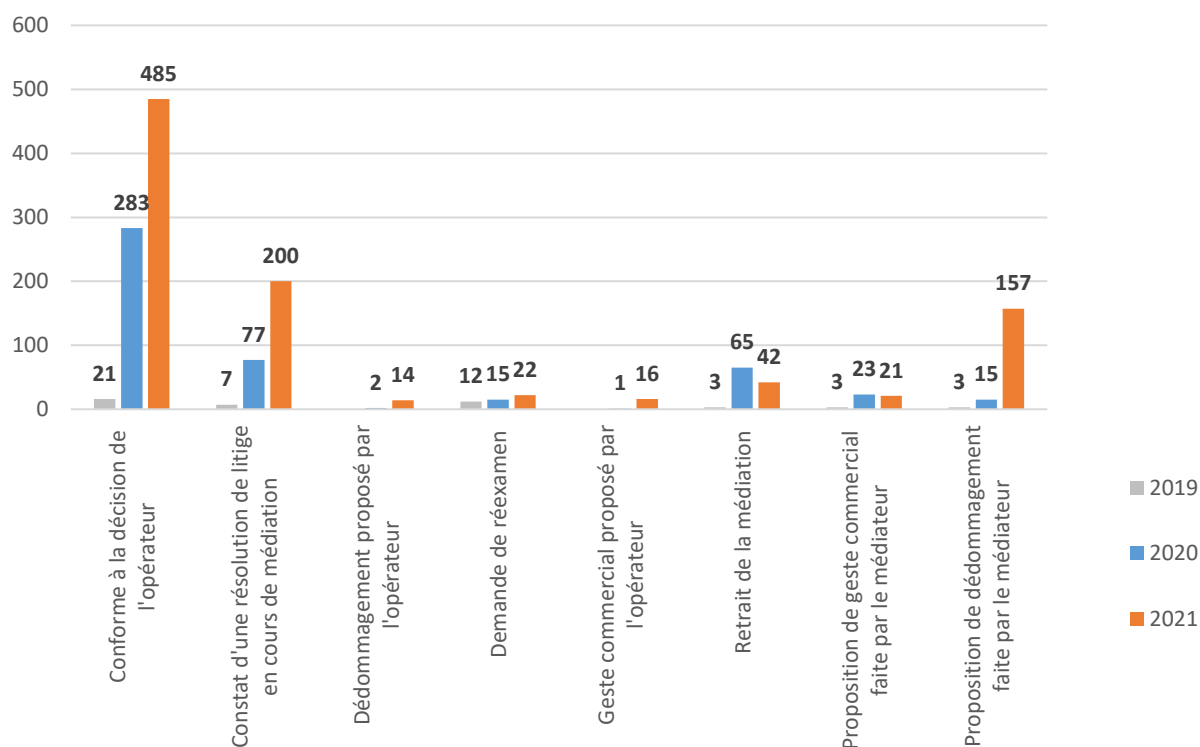
Tableau récapitulatif des demandes traitées en 2021	
A. Demandes en cours de traitement au 1er janvier 2021 - Stock initial	170
B. Demandes enregistrées au cours de l'année 2021 - Entrées	1 734
C. Demandes en cours de traitement au 31 décembre 2021 - Stock final	118
D. Demandes traitées en 2021 (A+B-C)	1 786

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

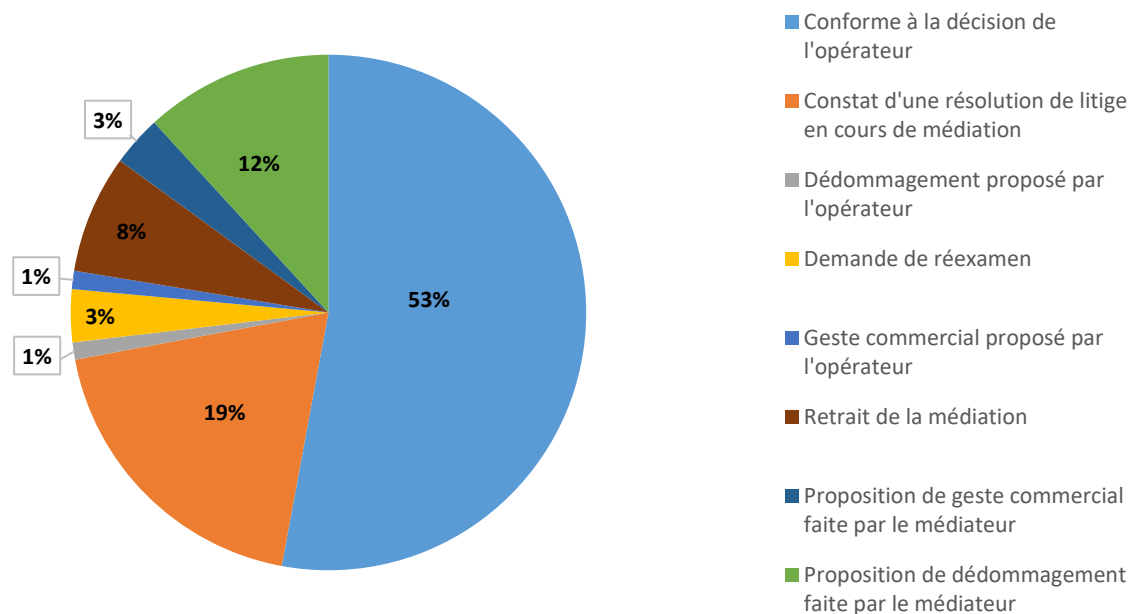
- En 2021



Evolution annuelle par nature de l'issue réservée à la demande



- Depuis septembre 2019



En 2021, la part des demandes ne donnant pas lieu à proposition marque une diminution significative de 2 points, soit -3,75 %, mais reste au-dessus de la barre des 50 %. Ce niveau élevé 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 réglementaires. 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, pour autant, une approbation sans réserve de la position de l'opérateur. Les réserves faites dans environ 20 % des cas tiennent :

- 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 ;
- 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.

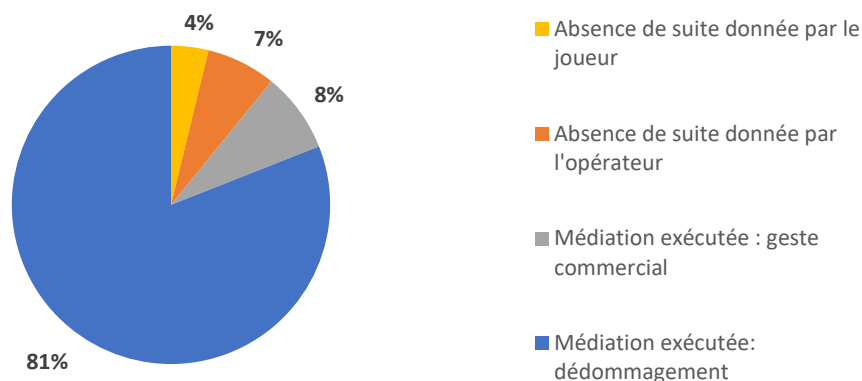
Dans ces deux cas de figure, où la recherche d'un accord entre les parties est impossible, le médiateur ne peut, en conclusion, qu'inviter le joueur à apprécier l'opportunité de l'engagement d'une action devant le tribunal judiciaire compétent.

En revanche, l'un des faits notables est l'augmentation de la part des litiges résolus en cours de médiation à la suite d'un réexamen du dossier par l'opérateur le conduisant à modifier sa décision initiale : elle passe de 15 % à 19 %, soit + 27 %.

Plus significatif encore est le quasi-quadruplement des propositions de dédommagement faites par le médiateur dont une large part correspond à une proposition d'annulation de paris perdants donnant lieu à un reversement des mises.

Si l'on ajoute à ces deux rubriques celle de la proposition d'un geste commercial faite par le médiateur ou l'opérateur et celle d'un dédommagement proposé par l'opérateur, on atteint le niveau de 45 % de demandes donnant lieu à une satisfaction totale ou partielle du joueur à l'initiative de l'opérateur ou sur proposition du médiateur. Il y a là un renversement de tendance par rapport à l'année antérieure.

En 2021, environ 81 % des propositions faites en termes de geste commercial ou de dédommagement contre 50 % en 2020 sont suivies par les opérateurs.



Enfin, 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.

Une analyse des suites des demandes par opérateur fait ressortir :

- une part très élevée pour certains opérateurs des litiges les concernant donnant lieu à une **satisfaction de la demande du joueur au cours de la médiation** : au regard d'une moyenne de 21% pour l'ensemble des litiges, cette part varie de 40 % à 67 % pour des opérateurs de taille moyenne tels Vivaro (64 %), Reel Malta Limited (52 %), Zeturf (40 %), mais aussi de quatre très petits opérateurs – BES SAS, Genybet, GM Gaming Limited et Joabet –. Comme indiqué précédemment, il s'agit le plus souvent de litiges relatifs à des questions simples qui auraient pu être réglés au niveau des services client qui, dans une grande majorité des cas, ont tardé à répondre aux joueurs ;
- les **propositions de dédommagement faites par le médiateur** concernent principalement (96 % de ces propositions) deux opérateurs Winamax et Betclic sur des dossiers un peu complexes ;
- enfin, les **retraits de médiation**, soit 4% pour l'ensemble des demandes, représentent de 13 % à 20 % des demandes pour certains opérateurs tels Zeturf et la FDJ (13 % chacun) et aussi deux petits opérateurs. Certains retraits peuvent s'expliquer par le caractère très complet des réponses faites par l'opérateur sur des dossiers où leurs décisions paraissent fondées, ce choix peut se révéler frustrant pour les joueurs et être mal compris par certains.

D'autres retraits, s'expliquent par des suspicions de fraude : si, dans certains cas ces suspicions sont étayées par des éléments objectifs précis communiqués par l'opérateur, sa décision de retrait paraît logique et naturelle dès lors que le médiateur n'a pas pour mission de trancher de la réalité de faits contestés par l'une des parties et qu'il est difficile de concevoir un accord

entre les parties dès lors que s'affrontent des thèses diamétralement opposées aboutissant à des positions irréconciliables.

En revanche, la simple allégation de fraude dans d'autres cas apparaît comme résultant de la volonté de l'opérateur de se soustraire à toute analyse critique de sa décision pouvant déboucher sur la formulation d'une proposition alternative.

Enfin, dans quelques cas marginaux mais concernant un seul et même opérateur, le retrait intervient alors qu'au vu des premières explications fournies par l'opérateur, le médiateur lui a fait part de certaines interrogations ou observations et demandé des informations complémentaires. L'opérateur fait alors le choix de ne pas répondre à ces courriers et clôt brutalement la médiation. Une telle attitude ne peut que conduire à des saisines de l'ANJ par les joueurs mais aussi, à une publicité donnée à de tels cas dans le prochain rapport annuel.

3.5.3. Délai de traitement des dossiers clôturés

Le délai moyen de traitement pour l'ensemble de la période est de 57 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	
	2019/20	2021	2019/20	2021
Moins de 30 jours	92	148	17 %	15 %
31 jours à 45 jours	110	155	20 %	16 %
46 à 60 jours	114	157	22 %	16 %
61 à 75 jours	72	316	14 %	33 %
76 à 90 jours	48	127	9 %	13 %
91 à 105 jours	27	33	5 %	3 %
106 à 120 jours	20	9	4 %	1 %
121 jours et plus	47	12	9 %	1 %
TOTAL :	530	957	100 %	100 %

* Soit 48 % en moins de 60 jours

* Soit 46 % entre 60 et 90 jours

* Soit 6 % en plus de 90 jours

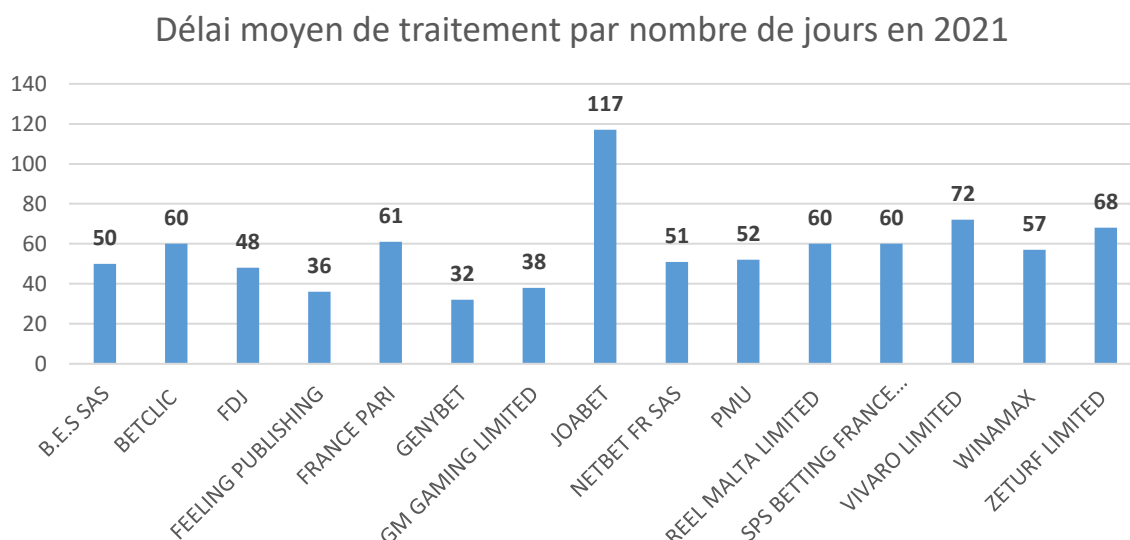
Ce délai moyen a diminué de 5 jours par rapport à celui constaté pour l'exercice précédent qui était de 62 jours. Cette diminution de 8 % a été obtenue alors même qu'il y a eu une augmentation importante des demandes. Ce résultat atteste de l'augmentation de la productivité du service et de l'amélioration de la qualité du suivi des demandes tant par les opérateurs que par le service de la médiation.

La répartition des dossiers selon la durée des délais de traitement est assez proche de celle de 2020 sous réserve de :

- la réduction de la part des dossiers traités dans un délai de moins de 60 jours qui passe de 59% à 48 % ;
- en contrepartie, la forte majoration de la part des dossiers traités dans des délais de 61 à 75 jours – de 14 %, elle passe à 33 % – et de 76 à 90 jours qui passe de 9 % à 13 % ;
- la baisse des dossiers traités dans un délai de plus de 90 jours : de 94 soit 18 %, on passe à 54 soit 6 %.

Ce délai moyen est celui observé pour une large part des opérateurs. Toutefois, pour trois d’entre eux, le délai moyen est largement supérieur : 68 jours pour l’un, 72 jours pour l’autre et 117 jours pour un troisième. 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 - Résultat du pari

4.1.1 - Déroulement d'un évènement sportif

L'objet du litige : Un pari sur un buteur a été considéré comme perdant car celui-ci est sorti du match sur blessure et a été remplacé à la 26ème minute. Le joueur demande l'annulation du pari.

Le motif du refus : L'annulation du pari n'est prévue par son règlement sportif que dans le seul cas où : « ... le joueur sur lequel le pari a été placé ne prend pas part au match... ». Or, le joueur NEYMAR, sur lequel le pari a été placé par le joueur, a bien participé à ce match avant d'en sortir sur blessure.

Position du médiateur : Il considère que l'opérateur a procédé à une exacte application des dispositions contractuelles du règlement précité. Elles sont conformes aux principes mêmes régissant tout pari sportif qui est soumis aux aléas du match ou d'une compétition sportive dont celui d'une sortie de jeu du joueur, objet du pari.

4.1.2 - Incident technique ayant affecté l'offre de pari

L'objet du litige : En raison du Covid-19, la NBA a annulé un match et le joueur a voulu modifier sa sélection des équipes gagnantes une heure avant la date finale de validation. Mais un message d'erreur était apparu au moment de la modification (« Concours non disponible »). Il fait valoir que ce bug l'avait empêché de réaliser ses modifications.

Issue de la médiation : A l'issue des échanges avec l'opérateur, celui-ci reconnaît l'existence des difficultés techniques lors de la tentative de prise de jeu du joueur et décide de le créditer de 20 € à titre de dédommagement.

4.1.3 - Modification des résultats d'une compétition

Objet du litige : De nombreuses réclamations ont été présentées à propos du sort de paris pris sur le meilleur buteur lors de l'euro 2020. Les joueurs se référant au résultat définitif proclamé par l'UEFA désignant Cristiano Ronaldo « SEUL » meilleur buteur contestaient la division des gains par deux effectués par les opérateurs.

Le motif du refus : A l'issue de la compétition, le résultat proclamé plaçait Cristiano Ronaldo et Patrick Schick vainqueurs ex aequo avec le même nombre de buts marqués et ce n'est qu'ultérieurement que Cristiano Ronaldo avait été déclaré seul vainqueur au bénéfice d'un plus grand nombre de passes décisives.

Pour les opérateurs, c'était ce premier résultat qui devait être pris en compte conformément aux dispositions de leurs règlements de jeux.

Position du médiateur : Le médiateur a constaté qu'il avait été fait une exacte application de règlements de jeux reprenant les dispositions de l'article 40, III, du décret n° 2020- 1349 du 4 novembre 2020 relatif aux modalités de régulation de l'Autorité nationale des jeux. C'est la première annonce des résultats par l'organisateur de la compétition sportive qui doit être retenue :

« III. - Les paris sont exécutés en fonction des résultats de la compétition ou de la manifestation sportives 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 ou la manifestation sportives et ce même si, par la suite, ceux-ci devaient faire l'objet de modifications conformément aux dispositions applicables à cette compétition. »

Dès lors, les opérateurs avaient procédé à une révision de la cote conformément aux dispositions de leurs règlements des paris sportif lorsque deux joueurs sont *ex aequo*.

4.2 - Annulation de paris

4.2.1 - Annulation des 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 indirect 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.

Position du médiateur : 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, faire débat. 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.

4.2.2 - Annulation des paris portant sur des joueurs homonymes

L'objet du litige : De nombreux litiges concernent des prises de paris dans lesquels des joueurs A et B participant à un match et appartenant à des équipes différentes portent le même prénom et nom de famille ou le même nom de famille et un prénom dont l'initiale est identique. Seul le joueur A participe au match.

Si le but a été marqué par le joueur A, le parieur va revendiquer son pari gagnant en faisant valoir que son pari portait sur le joueur A auquel cas le médiateur n'est pas saisi.

En revanche, si le joueur A n'a pas marqué de but, le parieur forme une réclamation auprès de l'opérateur et demande l'annulation de son pari en faisant valoir que le joueur B sur lequel il affirme avoir voulu parier n'a pas participé au match.

Le motif du refus : L'opérateur soutient que le pari proposé concernait le joueur A qui n'a pas marqué le but – objet du pari –.

Il considère alors que le pari était perdant.

Position du médiateur : Le médiateur va, en fonction des éléments d'information fournis par l'opérateur, rechercher si l'opérateur a ou non effectué une présentation du pari permettant de différencier les deux joueurs en faisant par exemple ressortir leur équipe d'appartenance et si l'homonymie totale ou partielle était ou non de nature à créer une confusion.

Le plus souvent, il admettra que la présentation des paris pouvait faire naître une ambiguïté sur l'identité du joueur et que le pari devait être annulé. Cette proposition est, dans la plupart des cas, suivie par l'opérateur. Elle est parfois écartée par celui-ci au motif qu'il n'existait aucune ambiguïté au vu de la présentation du pari.

Ainsi, dans quelques cas, l'opérateur fait valoir que le pari portait de manière indiscutable sur le joueur B en raison de la présentation des « marchés » [paris] faisant ressortir l'appartenance du joueur à l'équipe B en raison d'un affichage classique par colonne domicile/extérieur avec des cotes ordonnées :

- l'équipe qui reçoit à domicile dans la première colonne à gauche
- l'équipe jouant à l'extérieure dans la seconde colonne à droite

La cote élevée pour l'un des joueurs et faible pour l'autre permettait, selon l'opérateur, de distinguer les deux joueurs : la cote la plus forte concernant le joueur B, joueur jeune et inexpérimenté et ne pouvant s'appliquer au joueur A, ayant une notoriété certaine.

Au vu de ses éléments, le médiateur a alors considéré que la position de l'opérateur était justifiée.

Il y a également lieu de considérer que l'annulation d'un pari présentant une ambiguïté de lecture implique également la bonne foi du joueur. Si cette bonne foi est présumée, le médiateur a considéré qu'elle lui paraissait devoir être exclue, lorsque le joueur demandant l'annulation d'un pari en raison d'une ambiguïté de son libellé avait déjà fait, pour une situation totalement similaire, une réclamation suivie d'une demande de médiation. En l'espèce, l'ambiguïté résultait de ce que deux joueurs homonymes avaient un prénom commençant par la même lettre L et qu'ils étaient habituellement différenciés par la mention, pour l'un des 3 premières lettres de son prénom Lau et pour l'autre, de la seule lettre initiale de son prénom soit L.

L'opérateur avait, dans un premier pari, négligé d'effectuer cette présentation et mentionné, pour les deux joueurs, l'unique première lettre des prénoms L. L'opérateur saisi d'une réclamation puis d'une demande de médiation avait accepté d'annuler le pari. L'opérateur avait réitéré la même négligence dans la présentation d'un autre pari. Nonobstant cette négligence, la réitération par le même joueur d'une demande similaire d'annulation n'a pas paru, pour le médiateur, devoir être satisfaite.

En effet, une satisfaction de sa demande aurait eu pour résultat d'offrir au joueur la possibilité – selon le sort de son pari – de percevoir le bénéfice d'un pari gagnant si Lau[taro] Martinez – le joueur A –

avait marqué le but – objet du pari – et de lui garantir en même temps la possibilité d’obtenir l’annulation de son pari en affirmant-à l’inverse- qu’il avait voulu parier sur son homonyme Lisandro Martinez – le joueur B –.

4.2.3 - Annulation des paris placés 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 était 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 a été connu.

Position du médiateur : 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.

Le médiateur a pris la même position dans des cas où le pari avait été pris après marquage d’un but initialement attribué à un joueur A puis réattribué à un joueur B. Le joueur avait pris un pari sur le joueur B après marquage du but. En effet, il a considéré que l’évènement c’était le but dont en raison des circonstances de son marquage, la réattribution à un autre joueur apparaissait possible. L’incertitude sur l’attribution de ce premier but altérerait la consistance de l’aléa d’un pari pris postérieurement au marquage d’un but dont l’attribution est immédiatement apparue comme litigieuse.

4.2.4 - Annulation des paris placés en pré-match après le début de l’évènement

L’objet du litige : Paris annulés par l’opérateur au motif qu’ils ont été pris tardivement par le joueur.

Le motif du refus : L’opérateur justifie sa décision d’annulation des paris du joueur au motif qu’ils ont été pris après le début de l’évènement sportif et qu’ils ne portaient pas la mention « live ».

Position du médiateur : Il considère que l’opérateur a commis une négligence en laissant aux joueurs la possibilité de prendre un pari « pré-match » après le début de l’évènement, objet du pari. Si sa décision d’annulation de ces paris a été prise en application des dispositions de son règlement de jeu, la légalité de celle-ci peut prêter à débat, lorsqu’un pari tardif est pris du fait d’un manque de vigilance de l’opérateur. Le médiateur considère toutefois qu’il n’a pas qualité pour trancher ce débat.

En revanche, il estime que l’offre d’un tel pari peut être analysée comme caractérisant une négligence de l’opérateur ou de son prestataire qui a laissé ouvert un pari, plus de 30 minutes dans un cas et plus de 3 heures dans un autre cas, après l’ouverture du match objet de celui-ci. Il a pu en résulter pour un joueur non averti la croyance illusoire en la validité de son pari.

L’annulation du pari et le remboursement des mises lui paraissent donc devoir, dans ces cas, être accompagnés d’un geste commercial de la part de l’opérateur.

4.2.5 – Annulation d'un pari en cas de libellé comportant une incertitude sur la phase de jeu concernée

L'objet du litige : Le joueur prend, dans un match de basketball, un pari ainsi libellé « *moins 162,5 points (Match)* ». Il considère son pari comme gagnant en se référant au score à la fin du temps réglementaire.

Le motif du refus : L'opérateur fait valoir que, sur les paris « plus ou moins points » en basketball », la période de jeu à prendre en compte est celle du Match, c'est-à-dire, après prolongations et non celle du temps réglementaire. Il souligne que tant dans l'intitulé de la formule du pari, ainsi que sur les reçus de jeu figurait la mention match.

Il rappelle que dans son règlement de jeux, il est précisé que « *la période à prendre en compte peut être le temps réglementaire ou toute autre période précisée dans le présent règlement ou dans l'intitulé de la formule de pari présentée au joueur* ».

Position du médiateur : Il constate que les paris proposés par les opérateurs prennent en compte, selon le cas, le seul temps réglementaire ou celui correspondant au temps réglementaire et aux prolongations : il s'agit là d'un choix tout à fait licite qu'ils peuvent librement effectuer.

En revanche, au regard de la diversité des règles suivies, il rappelle la nécessité de donner aux joueurs une information claire et précise.

En l'espèce, le règlement de jeux de l'opérateur répond bien à cette exigence en précisant :

- qu'il s'applique à toutes les « *manifestations sportives* » ;
- que la prise en compte du temps réglementaire est la solution de droit commun ;
- que « *toute autre période* » peut être choisie et doit, dans ce cas, être « *précisée dans le présent règlement ou dans l'intitulé de la formule de pari présentée au joueur* ».

Dans le cas présent, il n'existe aucune disposition propre aux matchs de basket ni dans le règlement général des jeux ni dans un règlement de jeux particulier.

L'argument de l'opérateur se réduisait donc à la seule mention du terme « Match » figurant sur le ticket délivré au joueur. Il considérait que la référence à la notion de « match » signifiait clairement que le temps de jeu à prendre en compte était celui du match incluant les prolongations.

En réponse le médiateur relevait que :

- dans le règlement de jeux, il est fait référence à « *toute autre période* » qui doit « *alors être précisée dans le présent règlement ou l'intitulé de la formule de pari* » ;
- la définition du substantif match qui est « *rencontre entre deux concurrents ou deux équipes qui se mesurent en présence d'un arbitre* » correspond à la déclinaison d'une catégorie de manifestation sportive, mais n'est nullement une expression définissant une période de jeu.

En conséquence, à ses yeux, la seule référence au match ne permet pas d'identifier clairement l'option retenue quant à la période de jeu prise en compte dans la formule de pari.

En conséquence, l'opérateur ne lui paraissait n'avoir pas satisfait dans sa communication aux exigences de clarté et de précision qui sont celles des dispositions du code de la consommation, mais aussi de son propre règlement de jeux.

A défaut d'une identification claire et dépourvue de toute ambiguïté de l'objet du pari, aucun contrat n'avait pu valablement se former entre le joueur et l'opérateur. Il convenait donc de procéder à l'annulation du pari et au remboursement de sa mise au joueur.

4.2.6 - Annulation de pari : libellé ambigu sur l'identification de la course concernée

Objet du litige : Un joueur prend un pari sur une course de ski de fond « Team Sprint » : son pari comporte l'acronyme « F ».

Il pense que la mention « F » identifie une épreuve féminine. En conséquence, il fait valoir qu'il a cru parier sur l'équipe féminine de Suède qui a terminé seconde et qu'en conséquence son pari est gagnant.

Le motif du refus : L'acronyme F désigne la nature de la compétition. L'opérateur rappelle qu'il existe deux catégories de « Team Sprint » pour les épreuves de ski de fond : le sprint dit « Freestyle » et le sprint dit « classique ».

Si un pari concerne une épreuve de sprint « freestyle », un « (F) » est ajouté à l'intitulé de l'épreuve, tandis que si le pari concerne un sprint « classique », un « (C) » est ajouté à l'intitulé de l'épreuve.

Pour lui, le joueur a donc parié sur une épreuve de Freestyle qui concernait les équipes masculines de la compétition et son pari est perdant.

Position du médiateur : L'explication donnée par l'opérateur n'est pas satisfaisante car sur les sites agréés par l'ANJ, le « F » signifie femmes et le « H » hommes.

L'utilisation de la lettre « F » pour signifier « freestyle » était donc bien de nature à créer une ambiguïté.

De plus, l'argument mis en avant par l'opérateur à savoir l'existence d'une indication en toutes lettres de la mention « femmes » *« lorsqu'il s'agissait d'une compétition féminine, impliquerait qu'à l'inverse, figure la mention "hommes" lorsqu'il s'agit d'une compétition masculine »*.

L'absence de la mention « hommes » traduit tout à la fois le caractère lacunaire de l'information donnée mais aussi, au regard du principe d'égalité des sexes, confère à cette information un caractère discriminatoire.

4.2.7 - Annulation des paris en cas de double enregistrement d'une prise de jeu par suite d'un dysfonctionnement technique au niveau de l'opérateur

Objet du litige : Un joueur enregistre une prise de jeu sur son mobile, il reçoit un message d'erreur lui indiquant que l'opération n'avait pas pu être validée. Il renouvelle l'opération, puis constate quelque temps plus tard, que l'opération a fait l'objet d'un double débit sur son compte joueur.

Issue de la médiation : L'opérateur a effectivement constaté un dysfonctionnement auquel ses équipes ont mis fin et l'enregistrement d'une double prise de jeu gagnantes pour un montant respectif de 13,90 €. Le montant des gains versés étant inférieur au montant de la mise pour la prise de jeu involontaire, il rembourse la différence soit 11,90 € à laquelle il ajoute un geste commercial de 5 €.

4.3 - Offre commerciale

4.3.1 - Offre de bienvenue

L'objet du litige : Le refus par l'opérateur du bénéfice de l'offre de bienvenue.

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 e-mail automatique, informé le joueur qu'il ne pouvait pas bénéficier de cette offre.

Position du médiateur : Au vu des informations données par l'opérateur, le médiateur constate, de manière générale, que, sous réserve de l'exactitude de faits matériels qu'il n'a ni les moyens ni pour mission de vérifier, l'opérateur a procédé à une exacte application des dispositions contractuelles du règlement précité.

En revanche, le médiateur est souvent amené à formuler des observations sur la qualité de l'information donnée au joueur.

Ainsi, l'information sur le bénéfice de l'offre promotionnelle donnée au joueur sur l'écran de bienvenue lors de l'ouverture de son compte lui laisse l'impression que cette offre lui est acquise alors qu'elle est soumise à conditions. Le joueur est ainsi amené à prendre immédiatement un pari sans même prendre le temps de consulter ses mails alors qu'il a pu recevoir un email l'informant de son inéligibilité.

Le médiateur a donc rappelé à de multiples reprises le caractère indispensable de la mention dans toute publicité de ce que l'offre est soumise à conditions. Cette mention doit être lisible sur tout support de communication notamment sur l'écran d'annonce de l'ouverture du compte. Le joueur doit alors pouvoir - par un simple clic - accéder à une information complète sur les conditions d'éligibilité et le process de vérification de son éligibilité.

A l'occasion de la sortie de nouvelles offres promotionnelles, le médiateur a pu constater avec satisfaction la prise en compte de ses recommandations.

En revanche, d'autres éléments l'ont amené à formuler des préconisations nouvelles :

- Sur la clarté de l'option ouverte entre deux offres promotionnelles, le contenu de ces offres, ou encore, le cumul possible d'avantages ;

- Sur la pluralité d'écrans d'annonce d'offres promotionnelles avec une profusion de messages dépourvus de toute cohérence dans leur présentation et la terminologie employée.

La préoccupation du médiateur est d'éviter que la communication d'un opérateur ne soit de nature à créer des confusions dans l'esprit des joueurs. Dans de tels cas, la responsabilité de l'opérateur serait susceptible d'être engagée du fait d'une communication peu claire voire susceptible d'être qualifiée de trompeuse.

4.3.2 – *Cash-out*

L'objet du litige : Le joueur a souhaité effectuer un *cash-out* 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 *cash-out* 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.

Position du médiateur : 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.

4.4 - 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 : Lorsque l'existence d'une limitation des mises est reconnue par l'opérateur, la motivation de sa décision 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.

Position du médiateur : Au regard de ces situations très contrastées et des limites résultant de sa mission, le médiateur a tenu, dès le traitement des premières demandes à la fin de l'année 2019, à donner aux joueurs une exacte et complète information sur les questions posées par la légalité en droit de ces limitations :

- Pour les limitations à caractère individuel : la légalité des dispositions des CGU ou Règlements de jeux les autorisant lui paraissait « *reposer sur une base juridique incertaine* » hormis trois cas :
 - suspicion de blanchiment ;
 - comportement de jeu anormal caractérisant une addiction au jeu ;
 - suspicion de fraude notamment dans le cas où un compte est utilisé par un tiers.

Dans les deux premiers cas, il s'agit d'une mesure de prévention. Dans le troisième cas, d'une sanction pouvant permettre un réexamen en fonction des engagements pris par le joueur ;

- Pour les limitations à caractère général : leur légalité lui paraissait « *admissible au titre d'une nécessaire régulation liée aux impératifs d'équilibre économique et financier propres à cette activité et imposés par la loi mais appelait, pour lui la mise en place d'un encadrement réglementaire* »

Il procédait ensuite à l'examen des dispositions contractuelles :

- Dans le cas où la mesure prise correspondait à une exacte application de ces dispositions, il ne formulait aucune proposition et rappelait au joueur qu'il avait la possibilité de saisir le tribunal judiciaire compétent pour faire trancher la question de la légalité des dispositions contractuelles ;
- Lorsque tel n'était pas le cas, le médiateur invitait 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. Ces demandes de réexamen du dossier susceptibles d'aboutir à une solution donnant satisfaction en tout ou partie au joueur n'étaient pas, sauf exception, suivies par l'opérateur. En revanche, au vu des observations du médiateur le joueur était mieux à même d'apprécier l'opportunité de faire trancher par un juge les questions posées.

La délibération n° 2021-C-01 du 21 octobre 2021 de l'ANJ est venue clarifier les règles applicables en la matière « *dans un contexte juridique éclairé par la décision du Conseil d'Etat en date du 24 mars 2021 par laquelle il a admis, d'une part, l'applicabilité des règles pertinentes du code de la consommation aux relations entre joueurs et opérateurs de jeux, et, d'autre part, la compétence de l'ANJ pour veiller au respect de ces règles, et donc assurer la protection des joueurs consommateurs* ».

Conformément au principe posé par l'article L. 121-11 alinéa 1 du code de la consommation aux termes duquel : « *Est interdit le fait de refuser à un consommateur la vente d'un produit ou la prestation d'un service, sauf motif légitime* », une limitation des mises est illégale hormis trois cas :

- la prévention du jeu des mineurs et du jeu excessif ou pathologique : dans la seconde hypothèse, la mesure doit, alors, être nécessaire, adaptée et proportionnée à la situation du joueur ;
- la lutte contre la fraude, le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme ;
- l'exposition financière de l'opérateur : en effet, les caractéristiques propres aux jeux de hasard peuvent 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.

Ces dispositions ont conduit le médiateur à exiger des opérateurs qu'ils caractérisent les éléments factuels permettant de justifier d'une référence aux deux premiers motifs. En particulier, en cas de prévention du jeu excessif ou pathologique, il faut s'assurer que des échanges aient eu lieu antérieurement entre l'opérateur et le joueur.

Dans le troisième cas, l'opérateur se réfère souvent à des CGU ou Règlements antérieurs à cette délibération. Le médiateur demande alors à l'opérateur de lui faire connaître les mesures prises pour mettre ses CGU et procédures internes en conformité avec les règles rappelées par l'ANJ.

Sur le fond, il convient que l'opérateur puisse justifier du caractère effectivement général de la limitation et que les paris assortis d'une limitation de mises le soient au vu d'une analyse se référant à une liste générale préétablie fixant les critères au vu desquelles les mises de certains paris peuvent être plafonnées.

S'agissant des demandes présentées par les joueurs, le médiateur ayant relevé que l'existence de limitations de mises est parfois contestée par les opérateurs, il sollicite la production d'éléments factuels attestant, aux yeux du joueur, de l'existence de limitations de mise : à ce titre, il leur est demandé d'établir une liste des paris concernés sur une durée d'un mois ou plus.

Si le médiateur ne dispose pas d'un pouvoir de contrôle et a fortiori de sanctions, il doit s'assurer que les mesures prises l'ont été en conformité avec les règles posées par l'ANJ. A défaut, il invitera l'opérateur à lever ces mesures voire à indemniser le joueur en raison de l'inexécution de ses obligations contractuelles.

Dès lors que la proposition du médiateur ne serait pas suivie, le joueur pourrait être amené à dénoncer à l'ANJ le comportement de l'opérateur.

4.5 - Gestion du compte joueur

4.5.1 - Blocage de compte en raison de suspicion de blanchiment d'argent

L'objet du litige : Un joueur ouvre un compte chez l'opérateur, joue et gagne. Au moment de retirer ses fonds, l'opérateur refuse le retrait au motif de vérifications effectuées dans le cadre de la lutte anti-blanchiment. Ce refus est maintenu alors même que les investigations ont été engagées 3 mois plus tôt ou davantage.

Le motif du refus : l'opérateur explicite les motifs de sa suspicion et maintient sa décision de blocage sans donner plus d'information.

Position du médiateur :

S'il est de la responsabilité de l'opérateur de demander des explications au joueur sur des versements de fonds effectués sur son compte et jugés suspects et d'analyser les explications fournies, il a l'obligation de clôturer rapidement ses investigations et de décider de la suite à donner aux dossiers

concernés soit en effectuant un signalement auprès de Tracfin ou en informant l'ANJ en cas de fraude soit en considérant que les suspicions doivent être levées eu égard à l'absence d'éléments suffisants permettant de les étayer et qu'en conséquence, il convient de débloquer le compte du joueur ou de satisfaire à ses demandes de retrait de fonds.

Il rappelle à l'opérateur les dispositions du cadre de référence pour la lutte contre la fraude et contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme annexé à sa décision n°2021-154 du 3 juin 2021 (celles-ci ont été reprises dans l'arrêté interministériel du 9 septembre 2021).

Il est notamment rappelé à la section 6.2 du Chapitre II : Lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme que *« Le délai de recherche et d'approfondissement nécessaire à l'analyse effectuée au titre de la vigilance renforcée ne saurait justifier le refus de reversement d'un solde créditeur ou d'inscription d'un gain au crédit d'un compte joueur. En effet, les articles 9 et 15 du décret n°2010-518 du 19 mai 2010 modifié relatif à l'offre de jeux et de paris des opérateurs de jeux et à la mise à disposition de l'Autorité nationale des jeux des données de jeux prévoient le reversement immédiat des avoirs du joueur en cas de clôture ou à la demande de celui-ci ».*

Après ces rappels, l'opérateur n'a pas répondu au fond et s'est retiré de la médiation.

Placé devant une telle situation, le médiateur n'a pu que prendre acte de ce retrait tout en informant le joueur de sa possibilité de saisir l'ANJ. En effet, lorsque l'opérateur estime qu'il y a fraude, il doit la caractériser et saisir l'ANJ ainsi qu'il est prévu au *Chapitre III Lutte contre la fraude* :

« (...)Il importe de préciser que la caractérisation d'une fraude suppose le recueil d'éléments probants et que l'opérateur ne saurait refuser le paiement d'un gain ou le reversement d'une partie ou de la totalité du solde d'un compte sur la base de simples soupçons, sauf à porter atteinte au principe de la force obligatoire du contrat de jeu. En tout état de cause, l'opérateur informe sans délai l'Autorité de son refus de payer un joueur et expose à cette occasion les circonstances de fait et de droit qui le motive. »

4.5.2 - Clôture de compte au motif de liens étroits avec une personne figurant sur la liste des interdits de jeux

L'objet du litige : Clôture du compte d'un joueur au motif de liens étroits avec une personne figurant sur la liste des interdits des jeux.

Le motif du refus : L'opérateur justifie sa décision au motif que les liens entre le compte du joueur et celui appartenant à une personne interdite des jeux se caractérisaient notamment par des données de terminaux et dates de connexions similaires pour les deux joueurs ainsi que par des informations d'identité ou bancaires identiques.

Au regard de ces éléments, le département Sécurité de l'opérateur a décidé de bloquer le compte du joueur afin de ne pas permettre à un joueur figurant sur la liste des interdits de jeux d'accéder à sa plate-forme. Par conséquent, il ne souhaite pas débloquer le compte du joueur.

Position du médiateur : Le constat effectué par ses services de l'existence de connexions similaires entre un joueur et un autre joueur est de nature à faire naître une suspicion d'utilisation d'un compte par une personne interdite de jeux ou autoexclue. En conséquence, il autorise une mesure de prévention restrictive des droits d'un joueur.

Toutefois, nonobstant les règles relatives à la protection des données personnelles, une telle décision ne peut être prise et maintenue à l'encontre d'un joueur sans lui ouvrir la possibilité de fournir des explications sur l'existence et la nature des liens relevés avec un joueur inscrit sur la liste des interdits des jeux voire à contester la réalité même de tels liens. En conséquence, le médiateur invite l'opérateur à donner communication au joueur des données factuelles sur lesquelles se fonde sa décision.

4.5.3 - Compte ouvert par un mineur : reversement des dépôts effectués avec la Carte bleue de sa mère

Objet du litige : L'assureur de la mère d'un joueur saisit le médiateur en indiquant que le fils mineur de son assurée a pu parier à plusieurs reprises sur la plateforme de jeux de l'opérateur, pour un montant total de mises de 275 € et qu'il aurait dû percevoir un gain de 595 €.

Le compte de son fils a été clôturé et les sommes inscrites sur celui-ci mises en réserve.

Il ne conteste ni la clôture du compte, ni le refus de reversement des gains, mais souhaite obtenir le remboursement des dépôts effectués.

Le motif du refus : Le compte a été fermé à la réception de la pièce d'identité du joueur faisant ressortir sa minorité et en application de l'article 8 du décret 2010-518 modifié, l'opérateur a refusé la restitution du solde.

Position du médiateur : En raison de l'importance de la somme dont l'origine des fonds n'était pas précisée, le médiateur propose, à titre exceptionnel, à l'opérateur de procéder au remboursement des dépôts effectués au titulaire de la carte bancaire utilisée pour le versement des fonds qui se révèle être l'assurée, mère de l'enfant mineur. L'opérateur accepte la proposition sous réserve de la production de la copie des divers documents bancaires attestant de l'identité de l'auteur des versements de fonds.

4.5.4 - Utilisation par un joueur d'un prénom ou nom d'usage : fermeture de son compte

Objet du litige : Le joueur a créé un compte chez l'opérateur en renseignant son prénom d'usage. Lorsque le joueur souhaite retirer ses fonds, l'opérateur refuse au motif que son RIB n'est pas valide car le prénom y figurant ne correspond pas au premier prénom figurant sur sa carte d'identité.

Or, le prénom figurant tant sur la demande d'ouverture du compte que sur le RIB est le second prénom du joueur utilisé comme prénom d'usage : Anne au lieu du premier prénom Samia dans un des cas, Dominique au lieu de Dominique-Claude dans le second cas.

A ce premier cas de litige, s'en est ajouté un second dans lequel le joueur ayant un nom de famille composé de 6 éléments dont deux particules de (B... de B... de S... P...), mais utilisait un nom composé de 3 éléments dont une particule (de S... P...).

L'opérateur refuse de prendre en compte les RIB/IBAN sur lesquels figure soit le second prénom du joueur, soit le nom de famille incomplet (de S... P...), et demande aux joueurs de lui faire parvenir un RIB/IBAN avec les prénoms et noms figurant sur la Carte Nationale d'Identité de chacun des joueurs. Parallèlement, il procède à la clôture des comptes des joueurs.

Le joueur conteste les décisions de l'opérateur.

Le motif du refus : L'opérateur fait valoir les dispositions de son règlement général des jeux aux termes desquelles « *Le joueur doit adresser à ..., la photocopie de sa carte nationale d'identité, de son passeport, de son permis de conduire, de son titre de séjour ou de sa carte de résident, en cours de validité. Ces informations doivent être conformes à celles déclarées dans le compte ... du joueur. Lors de la réception de ces documents, [l'opérateur] vérifie l'exactitude des informations fournies par le joueur lors de son inscription* » et prévoient la résiliation du compte en ligne lorsque les données figurant sur le document envoyé par le joueur ne correspondent pas aux données saisies par le joueur au moment de son inscription.

Position du médiateur : Pour les deux premières demandes, il rappelle à l'opérateur qu'il résulte d'une jurisprudence constante que « *rien ne s'oppose à ce que soit utilisé, en tant que prénom usuel, l'un quelconque des prénoms figurant sur les registres de l'état civil et qu'un tel usage s'impose aux tiers comme aux autorités publique* » (Cour de Cassation, Chambre civile 1, du 4 avril 1991, 89-19.701, Publié au bulletin). En conséquence, son exigence de voir modifier le prénom sur le RIB du joueur, si elle procède d'un souci louable d'éviter toute fraude, lui paraît infondée en droit.

Parallèlement, il rappelle au joueur l'absolue nécessité de proscrire toute modification alternative de l'ordre de ses prénoms notamment dans ses rapports avec un opérateur de jeux. En effet, il convient d'éviter tout doute sur sa réelle identité et une modification dans l'ordre de ses prénoms pourrait être analysée comme une manœuvre destinée à faire échec aux dispositifs de contrôle en faisant croire à l'existence de deux personnes distinctes.

Le médiateur obtient de l'opérateur qu'il renonce à l'exigence d'une modification du RIB des joueurs et qu'il accepte, pour chacun, de leur reverser sur leur compte bancaire les fonds déposés sur leur compte joueur au vu d'une attestation délivrée par leur banque. L'opérateur confronté au refus d'un des joueurs acceptera de renoncer à cette exigence pour le remboursement d'un solde de 11€.

Au regard de la double exigence de respect des droits des joueurs et des exigences de sécurité, il appelle l'opérateur à adapter ses procédures dans les cas où un joueur utilise, dans sa vie civile, un second prénom ou un nom d'usage ne reprenant pas tous les éléments d'un nom de famille composé et ce pour des motifs évidents et légitimes de simplicité, dans le second cas ou dans le premier cas, pour écarter un prénom caractérisant une origine étrangère ou un souci de simplification en renonçant à un prénom composé.

En effet, si l'article 2 du décret modifié n°2010-518 du 19 mai 2010 prévoit que « *Lorsqu'une personne sollicite l'ouverture d'un compte joueur auprès d'un opérateur agréé de jeux ou de paris en ligne ou d'un opérateur titulaire de droits exclusifs, celui-ci, préalablement à l'ouverture de ce compte, lui demande : 1° De lui communiquer ses nom de naissance, prénoms, date et lieu de naissance ainsi que son adresse postale...* », rien ne s'oppose à la création d'un double enregistrement avec le nom et prénom figurant sur la CNI et les prénoms et noms d'usage.

En effet, il est difficile de comprendre que les organismes bancaires soumis à des exigences au moins égales à celles des opérateurs de jeux aient trouvé une solution satisfaisant à la double exigence rappelée ci-dessus alors que cela serait impossible pour les opérateurs de jeux.

Enfin, le point le plus surprenant est que le médiateur n'ait été saisi que de trois litiges concernant un seul et même opérateur !!

Sa position qui aboutit à priver des joueurs du droit d'ouvrir un compte paraît d'une légalité incertaine et pourrait l'exposer à des plaintes, procédures ou à des dénonciations publiques pouvant nuire à son image de marque.

4.6 - Fraude

4.6.1 - 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 de collusion avec un autre joueur.

Position du médiateur : 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 décrire 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 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.

4.6.2 - Fraude au poker : « Chip-dumping »

L'objet du litige : Un joueur A, passionné de poker pré-flop, décide de jouer ensemble en *cash game* avec un autre joueur B et, au final, gagne environ 550 € contre ce joueur B. L'opérateur décide de bloquer le compte du joueur A pour « *chip-dumping* » et, en conséquence, de garder les fonds.

Dans un second temps, le compte du joueur A a été partiellement débloqué à hauteur d'environ 10% du montant des dépôts effectués par lui, soit 50 € sur les 550 € gagnés ; les 500 € restants ont été remis sur le compte du joueur B.

Le joueur A demande le versement du solde de ses gains, à savoir 500 €. L'opérateur refuse.

Le motif du refus : L'opérateur explique qu'il a mis en place un système d'alerte pour lutter contre les modes possibles de tricherie et notamment des « *chip-dumping* », méthode « *par laquelle un joueur pourrait volontairement perdre de l'argent au profit d'un autre joueur* ». Il fournit les références de date et d'identité des deux joueurs concernés. Il relève que le joueur B a engagé une part non négligeable de son argent présent sur la table, de l'ordre de 50 %, avec de mauvaises mains, pour ensuite abandonner systématiquement sur une relance du joueur A. Ces mains montrent bien, selon l'opérateur, une réelle volonté de perdre son argent avec pour seul but de transférer des fonds du compte du joueur B à celui du joueur A.

Position du médiateur : Si l'opérateur ne peut bien évidemment pas procéder de sa propre autorité à une confiscation des avoirs d'un joueur, il peut et doit, au titre de ses obligations légales en matière

de lutte anti-blanchiment, exiger de sa part des justificatifs sur l'origine des fonds ayant permis l'alimentation de son compte.

Il peut également décider de l'annulation d'une session de jeu frauduleuse en remboursant le joueur B détenteur initial des fonds. Il lui semble, en effet, logique que chaque joueur soit replacé dans la situation qui était la sienne avant cette opération de « *chip-dumping* ».

5. Recommandations du médiateur



Les deux recommandations du précédent rapport demeurent d'actualité.

5.1 – Revoir le traitement des réclamations par les opérateurs

La première – Revoir le traitement des réclamations par les opérateurs – avait pour objectif premier d'éviter que le recours au médiateur ne devienne la voie habituelle de résolution des litiges entre joueurs et opérateurs. Or, on constate qu'une part significative des demandes résulte du retard mis par l'opérateur à répondre à une réclamation ou de la mauvaise qualité de la réponse. La croissance de la part des demandes satisfaites par l'opérateur lors de l'engagement de la médiation en témoigne.

Ainsi, trois opérateurs ont mis en place une adresse courriel-mediation-qui centralise les demandes de médiation du médiateur des jeux en évitant une multiplication d'envois à des adresses personnelles.

De même, plusieurs opérateurs ont formalisé des procédures reposant sur trois niveaux de traitement des réclamations : les deux premiers niveaux sont ceux du service client avec, selon la complexité du litige, un traitement par un des téléopérateurs ou un superviseur. Quant au troisième niveau, c'est celui de la cellule qui, au sein du service conformité, assure le traitement des médiations avec un éventuel recueil de l'avis du service juridique.

Le second objectif de cette recommandation était d'amener les opérateurs à veiller à une meilleure motivation de leurs décisions, tant sur le plan des faits qu'en droit, par une référence systématique aux dispositions à caractère contractuel des CGU ou règlements de jeux fondant leurs décisions. Si des améliorations ont été apportées par les principaux opérateurs, on constate, pour d'autres, que ces recommandations sont ignorées.

Pour cette année 2022, il convient, pour ces opérateurs, d'adapter leur organisation interne pour mieux être en état de répondre à ces exigences.

Comme le fait ressortir la comparaison entre opérateurs, il convient également, pour plusieurs d'entre eux, de réduire des délais de traitement des demandes de médiation anormalement longs et, pour l'ensemble, d'aboutir à des délais moyens de clôture des dossiers de 50 jours ou moins pour 75 % des dossiers, ce qui implique que la première réponse de l'opérateur soit faite 15 jours à 3 semaines après l'envoi à celui-ci de la notification de la demande médiation.

5.2 – Améliorer les pratiques commerciales des opérateurs de jeux

La seconde recommandation – 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 – est, elle aussi, inégalement suivie.

Si les exigences propres à la communication commerciale nécessitent une expression courte et forte ne laissant pas place à des précisions figurant 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 :

1. La mention dans toute publicité de ce que l'offre est soumise à conditions. Cette mention doit être lisible sur tout support de communication ;
2. 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 » ;
3. Un renvoi dans les fiches d'information ou les FAQ aux dispositions des CGU et Règlements de jeux par différents liens hypertexte.

Si l'opérateur le plus concerné par ces recommandations les a, pour l'essentiel, suivies lors du lancement d'une nouvelle offre promotionnelle on constate que la multiplicité des présentations de cette offre introduit des risques de difficultés de compréhension voire de confusion en raison d'un manque de rigueur dans l'expression.

Le maintien d'un nombre élevé de litiges sur les cash out implique le même effort d'information des joueurs en leur permettant d'accéder facilement par des liens hypertexte aux dispositions réglementaires applicables en la matière.

5.3 – Améliorer la qualité des libellés de paris

Pour 2022, une troisième recommandation doit être faite : l'amélioration de l'écriture du libellé des paris. Il faut souligner que la propension des opérateurs à démultiplier les occurrences de paris représente un risque évident de difficulté de compréhension surtout lorsque le libellé du pari est réduit à l'extrême. Récemment, le médiateur a été amené à s'interroger sur le sens d'un pari ainsi libellé : « Victoire sans [avec l'indication du nom d'un des compétiteurs] » !!

Une attention particulière doit être portée aux cas fréquents d'homonymie, en mentionnant les deux ou trois premières lettres des prénoms et, surtout, en faisant clairement apparaître, pour chaque joueur, l'identité de l'équipe d'appartenance.

De même, il convient que puisse être clairement identifiée la phase du match à laquelle se rapporte le pari soit sur le ticket de jeu soit sur l'écran de présentation des paris par un renvoi via un lien hypertexte au règlement de jeux précisant cette durée.

6. Annexes

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

6.1 – Biographie du médiateur

- **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 renouvelables. 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.

6.2 – Textes de référence

Jeux de hasard et d'argent en ligne

[Loi modifiée n°2010-476 du 12 mai 2010](#) 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](#) 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

Délibérations de l'ANJ

[Décision ou délibération du 4 décembre 2020](#) arrêtant une proposition de cadre de référence pour la prévention du jeu excessif ou pathologique et la protection des mineurs (repris dans l'arrêté du ministre des Solidarités et de la santé du 9 avril 2021)

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2021/4/9/SSAP2110937A/jo/texte>

[Décision N°2021-154 du 3 juin 2021](#) arrêtant la proposition du cadre de référence pour la lutte contre la fraude et contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme annexé (repris dans l'arrêté interministériel du 9 septembre 2021)

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2021/9/9/ECOT2126851A/jo/texte>

[Délibération n° 2021-C-01 du 21 octobre 2021](#) portant communication de l'ANJ sur la limitation des mises des parieurs par les opérateurs de jeux d'argent et de hasard.

<https://anj.fr/sites/default/files/2021-10/De%CC%81libe%CC%81ration%20portant%20communication%20de%20l%27ANJ%20sur%20la%20limitation%20des%20mises.pdf>

- **Le service de la médiation :**

Denys MILLET, médiateur des jeux

Olivia TOSSAVI, juriste référente médiation

Eric EVANGELISTA MOREIRA, juriste

6.3 –Jurisprudence : actualités

L'application du code de la consommation aux relations entre opérateurs et joueurs

Le Conseil d'Etat considère que le code de la consommation s'applique aux contrats des jeux ou des paris en ligne et qu'un joueur doit être regardé comme un « consommateur » au sens de l'article liminaire du code de la consommation.

Il considère également que le rappel effectué aux opérateurs des obligations résultant du code de la consommation et des conditions dans lesquelles des manquements à ses dispositions pourraient être poursuivis devant la Commission des sanctions entre dans la compétence de l'Autorité Nationale des Jeux dès lors que les opérateurs commettraient des manquements méconnaissant des objectifs que l'ANJ a pour mission de garantir.

• Conseil d'État – 5^{ème} – 6^{ème} chambres réunies 24 mars 2021 – N° 431786

Par une requête sommaire, un mémoire complémentaire et deux mémoires en réplique, enregistrés les 19 juin, 18 septembre et 13 décembre 2019 et le 20 janvier 2021 au secrétariat du contentieux du Conseil d'Etat, l'association française du jeu en ligne (AFJEL) demande au Conseil d'Etat :

1°) d'annuler pour excès de pouvoir la délibération du 18 avril 2019 portant communication de l'Autorité de régulation des jeux en ligne (ARJEL) relative à l'application du code de la consommation aux jeux d'argent en ligne ;

2°) de mettre à la charge de l'ARJEL la somme de 4 000 euros au titre de l'article L. 761-1 du code de justice administrative.

Vu les autres pièces du dossier ;

Vu :

- le code de la consommation ;
- la loi n° 2010-476 du 12 mai 2010 ;
- le code de justice administrative et le décret n° 2020-1406 du 18 novembre 2020 ;

Après avoir entendu en séance publique :

- le rapport de Mme C... A..., maître des requêtes,
- les conclusions de Mme B... D..., rapporteure publique.

La parole ayant été donnée, après les conclusions, à la SCP Baraduc, Duhamel, Rameix, avocat de l'association française du jeu en ligne.

Considérant ce qui suit :

Sur le cadre juridique du litige :

1. Aux termes de l'article 3 de la loi du 12 mai 2010 relative à la concurrence et à la régulation des jeux d'argent et de hasard en ligne, dans sa rédaction applicable à la date de la délibération attaquée : " I. - La politique de l'Etat en matière de jeux d'argent et de hasard a pour objectif de limiter et d'encadrer l'offre et la consommation des jeux et d'en contrôler l'exploitation afin de : / 1° Prévenir le jeu excessif ou pathologique et protéger les mineurs ; / 2° Assurer l'intégrité, la fiabilité et la transparence des opérations de jeu ; / 3° Prévenir les activités frauduleuses ou criminelles ainsi que le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme ; / 4° Veiller au développement équilibré et équitable des différents types de jeu afin d'éviter toute déstabilisation économique des filières concernées (...) ". Aux termes de l'article 34 de la même loi : " I. - L'Autorité de régulation des jeux en ligne est une autorité administrative indépendante. / Elle veille au respect des objectifs de la politique des jeux et des paris en ligne soumis à agrément sur le fondement des articles 11, 12 et 14. (...) ". Aux termes de l'article 38 de cette loi : " Un contrôle permanent de l'activité des opérateurs de jeux ou de paris en ligne agréés est réalisé par l'Autorité de régulation des jeux en ligne aux fins d'assurer le respect des objectifs définis à l'article 3 (...) ". Enfin, aux termes de son article 43 : " I. - Sous réserve des dispositions des articles L. 561-37 et L. 561-38 du code monétaire et financier, la commission des sanctions de l'Autorité de régulation des jeux en ligne peut prononcer, dans les conditions prévues au présent article, des sanctions à l'encontre d'un opérateur de jeux ou de paris en ligne titulaire de l'agrément prévu à l'article 21 de la présente loi. II. - Le collège de l'Autorité de régulation des jeux en ligne peut décider l'ouverture d'une procédure de sanction à l'encontre d'un opérateur de jeux ou de paris en ligne agréé ayant manqué ou manquant aux obligations législatives et réglementaires applicables à son activité, sous réserve des articles L. 561-37 et L. 561-38 du code monétaire et financier (...) ".

2. Il résulte des dispositions citées ci-dessus que l'Autorité de régulation des jeux en ligne (ARJEL), devenue Autorité nationale des jeux, est chargée de veiller au respect des objectifs de la politique de l'Etat en matière de jeux et de paris en ligne et, à ce titre, de prévenir le jeu excessif, de protéger les mineurs, de garantir la loyauté des opérations de jeu, de faire obstacle aux activités frauduleuses et criminelles et de veiller au développement équilibré des différents types de jeu afin d'éviter toute déstabilisation économique des filières concernées. Il appartient au collège de l'Autorité nationale des jeux de poursuivre à cette fin devant la commission des sanctions de cette autorité les opérateurs de jeux ou de paris en ligne dont les comportements sont susceptibles de constituer des manquements aux dispositions législatives ou réglementaires applicables à leur activité, dès lors que le respect de ces dispositions concourt au respect des objectifs qui viennent d'être mentionnés et relève, par suite, des missions de contrôle que le législateur a assignées à l'Autorité nationale des jeux.

Sur la recevabilité du recours :

3. Par la délibération attaquée du 18 avril 2019, le collège de l'autorité a indiqué, en particulier à l'intention des opérateurs de jeux et paris en ligne, que certaines dispositions du code de la consommation, relatives notamment aux clauses abusives des contrats conclus entre un professionnel et un consommateur, ou aux pratiques commerciales déloyales, étaient susceptibles de s'appliquer à ces opérateurs et que, en cas de méconnaissance de ces dispositions, le collège pourrait poursuivre l'opérateur en question devant la commission des sanctions. L'association française du jeu en ligne demande l'annulation de cette décision.

4. Les avis, recommandations, mises en garde et prises de position adoptés par les autorités de régulation dans l'exercice des missions dont elles sont investies, peuvent être déférés au juge de l'excès de pouvoir lorsqu'ils revêtent le caractère de dispositions générales et impératives ou lorsqu'ils

énoncent des prescriptions individuelles dont ces autorités pourraient ultérieurement censurer la méconnaissance. Ces actes peuvent également faire l'objet d'un tel recours lorsqu'ils sont de nature à produire des effets notables, notamment de nature économique, ou ont pour objet d'influer de manière significative sur les comportements des personnes auxquelles ils s'adressent. Dans ce dernier cas, il appartient au juge, saisi de moyens en ce sens, d'examiner les vices susceptibles d'affecter la légalité de ces actes en tenant compte de leur nature et de leurs caractéristiques, ainsi que du pouvoir d'appréciation dont dispose l'autorité de régulation.

5. Il résulte de ce qui précède qu'en égard à la portée de la délibération attaquée, la fin de non-recevoir soulevée par l'Autorité nationale des jeux, tirée de ce que cette délibération n'est pas susceptible de faire l'objet d'un recours pour excès de pouvoir, doit être rejetée.

Sur la légalité de la délibération attaquée :

6. Aux termes de l'article liminaire du code de la consommation : " Pour l'application du présent code, on entend par : / - consommateur : toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole ; / (...) - professionnel : toute personne physique ou morale, publique ou privée, qui agit à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, y compris lorsqu'elle agit au nom ou pour le compte d'un autre professionnel ". Par ailleurs, l'article L. 121-1 du même code, qui interdit les pratiques commerciales déloyales, les définit comme étant celles qui sont : " contraires aux exigences de la diligence professionnelle " et qui " altèrent ou sont susceptibles d'altérer de manière substantielle le comportement économique du consommateur normalement informé et raisonnablement attentif et avisé, à l'égard d'un bien ou d'un service ". Enfin, l'article L. 212-1 définit les clauses abusives comme étant celles qui, " dans les contrats conclus entre professionnels et consommateurs (...) ont pour objet ou pour effet de créer, au détriment du consommateur, un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat ".

7. En premier lieu, il résulte de ce qui a été dit aux points 2 et 3 ci-dessus qu'en indiquant les conditions dans lesquelles elle entend poursuivre devant la commission des sanctions les opérateurs agréés de jeux et paris en ligne qui auraient commis, au regard d'obligations résultant du code de la consommation qui leur seraient applicables, des manquements lui paraissant méconnaître les objectifs que l'Autorité nationale des jeux a légalement pour mission de garantir, celle-ci n'a pas méconnu sa compétence.

8. En deuxième lieu, en indiquant qu'un opérateur de jeux ou de paris en ligne, qui est, aux termes de l'article 10 de la loi du 12 mai 2010 citée ci-dessus, " (...) toute personne qui, de manière habituelle, propose au public des services de jeux ou de paris en ligne comportant des enjeux en valeur monétaire et dont les modalités sont définies par un règlement constitutif d'un contrat d'adhésion au jeu soumis à l'acceptation des joueurs (...) ", est susceptible d'être regardé comme un " professionnel " au sens de l'article liminaire du code de la consommation cité au point 6, la délibération attaquée n'a pas méconnu les dispositions de cet article.

9. De même, en troisième lieu, en indiquant qu'un joueur ou un parieur en ligne, qui est, aux termes du même article 10 de la loi du 12 mai 2010, " (...) toute personne qui accepte un contrat d'adhésion au jeu proposé par un opérateur de jeux ou de paris en ligne (...) ", est susceptible d'être regardé comme un " consommateur " au sens du même article liminaire du code de la consommation, la délibération attaquée n'en n'a pas méconnu les dispositions.

10. En quatrième lieu, en estimant que les contrats de jeux ou de paris en ligne sont susceptibles de comporter des services les faisant entrer dans la catégorie des contrats de services, soumis par suite aux dispositions du code de la consommation relatives aux pratiques commerciales déloyales et aux

clauses abusives, la délibération attaquée n'a, contrairement à ce que soutient l'association requérante, pas davantage méconnu les dispositions des articles L. 121-1 et L. 212-1 du code de la consommation ni les autres dispositions du même code relatives à ces contrats.

11. Enfin, s'il est loisible à une autorité administrative de prendre, ainsi qu'y a procédé le collège de l'autorité par l'acte attaqué, un acte à caractère général visant à faire connaître l'interprétation qu'elle retient de l'état du droit, elle n'est jamais tenue de le faire. Par suite, l'association requérante n'est pas fondée à soutenir que la délibération litigieuse serait illégale, faute de s'être prononcée sur l'application aux paris en ligne des dispositions de l'article R. 212-3 du code de la consommation relatives aux clauses qui sont, de manière irréfutable, réputées abusives.

12. Il résulte de tout ce qui précède que l'association française du jeu en ligne n'est pas fondée à demander l'annulation de la délibération du 18 avril 2019 qu'elle attaque. Ses conclusions présentées au titre de l'article L. 761-1 du code de justice administrative ne peuvent, en conséquence, qu'être rejetées. Par ailleurs, l'Autorité nationale des jeux ne faisant pas précisément état de frais exposés pour défendre à l'instance, ses conclusions présentées au même titre ne peuvent également qu'être rejetées.

D E C I D E :

Article 1er : La requête de l'association française du jeu en ligne est rejetée.

Article 2 : Les conclusions présentées par l'Autorité nationale des jeux au titre de l'article L. 761-1 du code de justice administrative sont rejetées.

Article 3 : La présente décision sera notifiée à l'association française du jeu en ligne et à l'Autorité nationale des jeux.

Copie en sera adressée au ministre de l'action et des comptes publics.

6.4 –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 propose 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