



RAPPORT D'ACTIVITÉ DU MÉDIATEUR DES JEUX 2022

SOMMAIRE

Avant-propos de la présidente de l'ANJ.....	5
Le mot du médiateur des jeux.....	7
1- Cadre juridique de la médiation	10
1.1 - <i>Historique des jeux d'argent</i>	10
1.2 - <i>Historique de la médiation des jeux</i>	10
2 - La procédure de médiation	12
2.1 - La demande et l'examen de sa recevabilité	12
2.1.1 - <i>La création du dossier</i>	12
2.1.2 - <i>Le contenu du dossier de médiation</i>	12
2.1.3 - <i>La décision sur la recevabilité</i>	12
2.1.4 - <i>Les motifs d'irrecevabilité</i>	13
2.2 - L'instruction de la demande	13
2.3 - La clôture de la médiation	14
2.3.1 - Le délai de clôture	14
2.3.2 - <i>La lettre de clôture</i>	14
2.3.3 - <i>Les suites de la lettre de clôture</i>	15
2.4 - Protocole relatif à l'effacement des données	15
3 - La médiation en quelques chiffres clés	16
3.1 - Les demandes : 1373	16
3.2 - Les décisions d'irrecevabilité : 629	17
3.2.1 - <i>Les motifs d'irrecevabilité</i>	18
3.3 - Répartition par opérateur des demandes recevables (744)	19
3.3.1 - <i>Evolution 2020 - 2022 par opérateur des demandes recevables</i>	20
3.4 - Répartition par catégorie de jeu des demandes recevables	20
3.4.1 - <i>Répartition par opérateur des demandes recevables en matière de paris sportifs (671)</i>	21
3.4.2 - <i>Répartition par opérateur des demandes recevables en matière de jeux de cercle (30)</i>	23
3.4.3 - <i>Répartition par opérateur des demandes recevables en matière de paris hippiques (10)</i>	24
3.4.4 - <i>Répartition par opérateur des demandes recevables en matière de jeux de loterie (33)</i>	24
3.5 - Répartition des demandes recevables (744) par catégorie de litige et objet de la demande.....	24
3.5.1 - <i>Répartition des demandes recevables par catégorie de litige</i>	24
3.5.2 - <i>Répartition des demandes recevables par sous-catégorie de litige</i>	25
3.5.3 - <i>Objet de la demande</i>	29
3.5.4 - <i>Le profil des demandeurs</i>	29
3.6 - Les dossiers clôturés : 781	30

3.6.1 - Etat mensuel des clôtures.....	30
3.6.2 - Répartition des dossiers clôturés par nature de l'issue réservée à la demande	32
3.6.3 - Délai de traitement des dossiers clôturés	35
4 - Etude de cas de médiation	37
4.1 - Résultat du pari.....	37
4.1.1 - Déroulement d'un évènement sportif.....	37
4.1.2 - Prise en compte du premier résultat communiqué par l'organisateur officiel de la compétition	37
4.1.3 - Identification de l'équipe jouant à l'extérieur.....	38
4.1.4 - Non-prise en compte des équipes Russes en raison de leur exclusion de la compétition	38
4.1.5 - Décalage de temps entre la visualisation du match sur le site de l'opérateur et son déroulement réel.....	38
4.2 - Annulation de paris	39
4.2.1 - Annulation des paris portant sur des joueurs homonymes	39
4.2.2 - Annulation des paris placés en connaissance du résultat	40
4.2.3 - Annulation d'un pari en cas de libellé comportant une incertitude sur la phase de jeu concernée	40
4.2.4 - Annulation du pari pour une incohérence dans la présentation du pari entraînant une absence d'aléa	40
4.2.5 - Duplication d'une prise de jeu identique	41
4.2.6 - Annulation de paris pour erreur de cote.....	41
4.2.7 - Annulation des paris placés en pré-match après le début de l'évènement	42
4.2.8 - Annulation de pari liée aux conditions d'organisation du match	43
4.2.9 - Annulation d'un pari ne correspondant pas à la liste des paris autorisé par l'ANJ.....	44
4.3 - Offre commerciale.....	44
4.3.1- Cash-out.....	44
4.3.2 - Offre de bienvenue soumise à conditions	45
4.4 - Limitation des mises.....	47
4.5 - Gestion du compte joueur	47
4.5.1 - Utilisation par un joueur d'un prénom ou nom d'usage : fermeture de son compte	47
4.5.2 - Utilisation d'un même terminal par le joueur et son conjoint.....	48
4.5.3 - Clôture de compte au motif de liens étroits avec une personne figurant sur la liste des interdits de jeux.....	48
4.5.4 - Le joueur a validé son compte en renseignant un des éléments d'identification en portant par erreur celui correspondant à un membre de sa famille	49
4.5.5 - Fermeture du compte pour suspicion de jeu pathologique	50
4.5.6 - Manque de vigilance de l'opérateur concernant le jeu pathologique	52

5 - Recommandations du médiateur	55
5.1 – Bilan des suites des recommandations faites en 2022.....	55
5.1.1 - Revoir le traitement des réclamations par les opérateurs	55
5.1.2 - Améliorer les pratiques commerciales des opérateurs de jeux	56
5.1.3 - Améliorer la qualité de la rédaction des libellés de pari	57
5.2 - Recommandations nouvelles pour 2023.....	57
5.2.1 - Motivation des décisions de blocage ou de fermeture d'un compte joueur.....	57
5.2.2 - Le délai d'exécution des demandes de retrait de fonds d'un compte joueur.....	58
5.2.3 - Substituer, en l'absence de toute suspicion de fraude, une mesure de blocage à une mesure de clôture de compte en présence d'une discordance entre les données saisies par le joueur et celles mentionnées sur ses documents d'identité	59
5.2.4 - Assurer la transparence dans les limitations de mise destinées à limiter l'exposition financière de l'opérateur	60
6 - Annexes	62
6.1 - Biographie du médiateur	62
6.2 - Textes de référence.....	64
6.3 - Extraits des textes de référence sur les droits des joueurs	65
6.3.1 - La prévention du jeu excessif ou pathologique et la protection des mineurs.....	65
6.3.2 - La lutte contre la fraude, le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme	70
6.3.3 - Les offres commerciales	75
6.3.4 - Les limitations de mise	78
6.4 - Charte de la médiation	82

Avant-propos de la présidente de l'ANJ

Le Médiateur des jeux comme l'ANJ sont dans leur troisième année d'exercice et cette durée leur offre assez de recul pour se livrer à un bilan critique de leurs activités respectives et de leurs relations mutuelles.

Concernant celles-ci, il m'apparaît que nous avons bien progressé et que nos deux missions s'épaulent l'une l'autre pour améliorer la protection des joueurs. L'année 2022 en est un bon exemple.

D'abord dans leur mobilisation commune sur les paris sportifs. Ceux-ci, même s'ils semblent marquer le pas sur l'année, ont enregistré pendant la Coupe du Monde de football des niveaux de mises records. De façon assez naturelle, pour le Médiateur, ils représentent la majorité des saisines. Soucieuse de ce risque et afin d'éviter une explosion des paris, notamment auprès des plus jeunes, l'ANJ a conduit tout au long de l'année un plan d'actions ambitieux pour « désintensifier » la pression publicitaire sur tous les supports de communication (télévision, radio, affichage et sur le digital) et renforcer la protection des mineurs et des publics à risque, particulièrement sur les leviers numériques.

Ensuite, dans son rapport 2021, le Médiateur recommandait aux opérateurs d'améliorer la lisibilité des offres de bienvenue pour en faciliter leur compréhension par les joueurs. L'ANJ est aussi régulièrement saisie par des joueurs qui se plaignent du manque de clarté de ces offres commerciales qui peut être à l'origine de nombreux litiges. Des termes tels que « gratuit » ou « offert » peuvent être par exemple employés à tort. Les lignes directrices et les recommandations sur les gratifications commerciales adoptées par le collège de l'ANJ en octobre 2022 poursuivent justement cet **objectif d'amélioration de la transparence**. Elles imposent de faire figurer, sur le même support que l'offre de gratification financière, les informations substantielles nécessaires à sa bonne compréhension et dont l'absence pourrait tromper le consommateur : durée de l'offre, si l'offre est gratuite ou si elle est soumise à un achat préalable, la nature de la gratification (s'il s'agit d'argent réel pouvant être retiré par le joueur ou plutôt de crédits de jeux devant être joués), etc.

Enfin, répondant à une demande du Médiateur exprimée à plusieurs reprises et afin de consolider son architecture de gouvernance telle que définie par la loi Pacte de 2019, l'ANJ a souhaité réactiver sa commission des sanctions qui était un peu en sommeil depuis 2017. Après la désignation des nouveaux membres par les autorités publiques compétentes, le collège de l'ANJ a saisi en octobre 2022 la commission des sanctions d'un manquement à **l'obligation d'identification et d'accompagnement de personnes dont le jeu est excessif ou pathologique** relevé chez deux opérateurs.

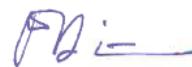
Ce volet répressif, qui est désormais pleinement opérationnel, complète les actions d'indemnisations qui peuvent être envisagées par le médiateur. Les actions de contrôle de l'ANJ ont d'ailleurs vocation à augmenter dans les mois à venir.

Cette synergie entre les différents acteurs de la gouvernance de la régulation des jeux d'argent témoigne d'objectifs partagés allant dans le sens d'une meilleure protection des joueurs et plus particulièrement des joueurs à risque.

Notre action commune progresse donc et je m'en félicite.

Il reste que le secteur est en pleine croissance (+20 % en 2022) et que les produits de jeux se diversifient et se sophistiquent. Cette situation ne va pas manquer de susciter des risques d'incompréhension,

d'addiction, et donc de recours de la part du joueur. Nous devons donc être très vigilants et coordonnés si nous voulons continuer à assurer aux joueurs une bonne protection.



Isabelle Falque-Pierrotin

Le mot du médiateur des jeux



Après un peu plus de trois années de fonctionnement de la médiation des jeux, le rapport annuel 2022 me donne l'opportunité de dresser un bilan tant quantitatif que qualitatif des évolutions globales constatées mais aussi de procéder à des analyses plus fines en croisant des données telles celles relatives d'une part, à la typologie des litiges et d'autre part, à l'issue de la médiation. Il est aussi l'occasion d'apprécier, pour chaque opérateur, les écarts existants entre sa représentation dans l'ensemble des litiges et sa part dans certains types de litige- tels ceux relatifs aux offres commerciales, retraits de fonds du compte joueur et limitation des mises-, mais aussi, les écarts en matière de délais de traitement des demandes de médiation.

Globalement, après un démarrage - en 2019-2020 - bien au-delà des prévisions et une très forte augmentation en 2021, l'activité du médiateur se stabilise en 2022 avec 1 373 demandes soit un niveau proche de celui de 2021 si l'on en exclut le facteur conjoncturel correspondant à deux « séries » survenues en 2021. La part des demandes recevables (54%) est également stable et correspond à celle constatée par beaucoup de médiateurs : l'originalité de la médiation des jeux est la prédominance d'un motif d'irrecevabilité, celui tenant à l'absence de réclamation préalable auprès de l'opérateur (plus de 90% des décisions d'irrecevabilité).

S'agissant de la répartition des demandes recevables (744), je relève une constante - la prédominance des litiges relatifs aux paris sportifs avec plus de 90% des demandes -, et des évolutions limitées dans la part des opérateurs avec un quintette de tête légèrement modifié - dans l'ordre décroissant Winamax, FDJ, SPS Betting France Limited (Unibet) et le PMU venant à la place de Zeturf France Limited - et la nature des litiges dont la moitié sont liés aux paris eux-mêmes qu'il s'agisse du résultat des paris ou de leur annulation. Si la part des demandes donnant lieu, *in fine*, à une satisfaction totale ou partielle du joueur - moins de 40% - peut paraître faible, elle demeure relativement proche de celle constatée dans d'autres secteurs d'activité. Mais, surtout, une analyse plus fine de la part des demandes ne donnant pas lieu à une proposition du médiateur fait ressortir leur sur-représentation dans une catégorie très spécifique : celle des litiges relatifs au résultat du pari. Dans ces paris, l'opérateur est avant tout un adversaire puisque du résultat du pari, correspondant à une offre de prestation, va dépendre l'attribution d'un bénéfice économique au joueur ou au prestataire/opérateur de jeux.

Enfin, je ne peux que me féliciter de la réduction continue du délai moyen de traitement passé de 62 jours à 55 jours et d'un délai inférieur à 60 jours pour les deux tiers des demandes de médiation. Si ces résultats très positifs résultent d'un engagement conjoint des opérateurs et du service de la médiation, je ne peux, en revanche, que déplorer une situation très dégradée pour quelques opérateurs. Pour l'un d'entre eux, cette situation est corrélée à une très forte prédominance des litiges liés au traitement

des demandes de retrait de fonds du compte joueur : les retards anormaux dans la satisfaction des demandes des joueurs paraissent à la fois liés à des dysfonctionnements techniques mais, fait plus grave, à un choix politique délibéré se traduisant également par une proportion importante de retraits de médiation. Ceux-ci, dépourvus de toute motivation, font trop souvent suite à des relances du médiateur pour obtenir des explications sur les motifs de l'absence de validation de la demande de retrait du joueur.

Les analyses ciblées faites sur plusieurs opérateurs appellent à de sérieuses améliorations de la part de certains d'entre eux. A défaut, les dysfonctionnements constatés ne pourraient que susciter une multiplication des réclamations des joueurs auprès de l'ANJ en sa qualité d'autorité de contrôle.

Au-delà de ces analyses, j'ai également été amené à m'interroger sur la visibilité de mon activité. Elle me paraît faible voire renvoyer une image critique ou même négative de mon action.

Sur ce dernier point, il ne faut guère s'étonner des messages échangés sur les réseaux sociaux. Bien évidemment, les joueurs les plus prompts à se manifester sont ceux dont les demandes ne sont pas satisfaites. Leur déception traduit une méconnaissance du rôle du médiateur qu'ils assimilent à un juge ayant la capacité de trancher un litige par une décision s'imposant aux parties voire y voient un « justicier » devant mettre fin à des « abus » des opérateurs. Il est ainsi difficile de faire comprendre aux joueurs que des allégations écrites doivent être assorties de justificatifs ou que le médiateur ne disposant pas de moyens d'investigation doit analyser les litiges, en fait et en droit, au vu des pièces produites par les deux parties soit spontanément soit à sa demande. Mais surtout, le médiateur doit, en réponse aux manifestations de mécontentement de certains joueurs, leur rappeler qu'il doit rechercher, au vu de son analyse du litige, une solution fondée en droit et en équité qui soit acceptable par les deux parties.

S'agissant des grands médias qui, en cette année de grands événements sportifs, ont consacré de nombreux articles aux paris sportifs, la problématique est un peu différente. Les deux grands thèmes traités par eux - l'agressivité de campagnes commerciales ciblées sur certains publics économiquement ou socialement fragiles et le développement chez ces publics de comportements addictifs - ne relèvent pas du champ d'action du médiateur. Il n'aborde ces sujets que sous l'angle de la qualité de l'information du joueur sur les conditions d'accès à des offres commerciales - essentiellement, les offres de bienvenue - ou d'une défaillance de l'opérateur dans la mise en œuvre des mesures de prévention destinées à encadrer et limiter les conséquences dommageables de comportements addictifs. De plus, agissant dans le cadre de litiges individuels, le médiateur n'intervient ni au titre de la prévention ou ni de la sanction, mais exclusivement de la réparation en examinant les demandes d'indemnisation faites par les joueurs.

Sur les offres commerciales, où les litiges sont concentrés sur deux opérateurs, des améliorations significatives ont été obtenues, la diminution régulière des demandes en atteste. Néanmoins, la situation demeure insatisfaisante au regard du caractère débridé de politiques de communication répondant à des objectifs purement économiques menées par des communicants manifestant une insuffisante rigueur dans la présentation de ces offres et paraissant affranchis de tout contrôle de conformité au regard des exigences du code de la consommation. Si le médiateur peut, dans ses observations, contribuer à une sensibilisation des opérateurs sur la prise en compte des exigences du code de la consommation et obtenir certains gestes commerciaux de leur part, une réelle amélioration impliquera nécessairement un fort engagement de l'ANJ, déjà initié, et pouvant conduire à la prise de mesures de sanction.

En matière d'addiction, les défaillances des opérateurs peuvent donner lieu à l'allocation d'indemnisations, solution qui peut intervenir parallèlement à une poursuite de l'ANJ conduisant à une

mesure de sanction. Si le médiateur a traité peu de demandes (5), deux d'entre elles ont pu aboutir à des transactions portant sur des montants importants. Je ne peux que regretter la méconnaissance de cette voie tant par les joueurs que par les associations ou médias travaillant sur ce sujet.

Le médiateur, s'il ne dispose ni d'un pouvoir de décision et, encore moins, d'un pouvoir de sanction, peut, avec les moyens modestes qui sont les siens, faire preuve de persuasion auprès d'opérateurs dont l'intérêt bien compris commande l'existence de relations pacifiées voire confiantes avec les joueurs. Certes, ceux-ci sont des clients un peu particuliers, mais n'en demeurent pas moins des clients devant bénéficier des droits qui leur sont reconnus par le code de la consommation. Toutefois, l'inefficacité de cette action de persuasion sur certains sujets - telle la limitation des mises ou les demandes de retrait du compte joueur - ou vis-à-vis de certains opérateurs renvoie à la question déjà posée du passage à des mesures de contrôle et de sanction par l'ANJ soit à l'initiative de celle-ci soit sur la saisine de joueurs.



DENYS MILLET
Le Médiateur des Jeux

1- Cadre juridique de la médiation



1.1 - 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 dont une des dispositions portait privatisation de La Française Des Jeux (FDJ). Cette ordonnance réformait la régulation des jeux d'argent et de hasard et créait l'**Autorité Nationale des Jeux (ANJ)** qui, avec un périmètre d'intervention plus large, a succédé à l'ARJEL. Désormais, l'ANJ est compétente pour l'ensemble des paris, en ligne et en réseau physique, tant pour les opérateurs agréés en concurrence que pour 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**

1.2 - 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 à l'organisation du dispositif de médiation des jeux et à l'inscription de M Denys Millet 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 1^{er} 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

2.1.1 - 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 95 % des demandes reçues. Ce taux a légèrement augmenté par rapport à celui constaté en 2021 qui était de 92 % des demandes. Il y a lieu de noter qu'une part croissante des demandes liées à l'offre de jeux sur un réseau physique - principalement, celui de la Française des Jeux - s'effectue désormais via le site internet de la médiation.

2.1.2 - 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.

2.1.3 - 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 de l'évènement, objet du pari.

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.

2.1.4 - Les motifs d'irrecevabilité

Le dossier peut être déclaré recevable ou irrecevable en application des dispositions de l'article L612-2 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. L152-2.] »

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 parfois 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

2.3.1 - Le délai de clôture

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

- **Les dossiers simples** portent sur des 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 parfois 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.

2.3.2 - 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 satisfaisant en tout ou partie à la demande du joueur.

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, en retour, 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. Dans d'assez nombreux cas, les explications données et les pièces produites par l'opérateur s'avèrent ne pouvoir, en l'absence d'autres éléments, suffire à justifier la suspicion de fraude alléguée.

2.3.3 - Les suites de la lettre de clôture

En juin 2021, dans le cadre des dispositions du dernier alinéa de l'article R612-4 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 15 jours pour l'opérateur à compter de la réponse du joueur.

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. Le médiateur ne participe pas à sa rédaction. Exceptionnellement, l'opérateur sollicite son avis dans les transactions ayant un fort enjeu financier.

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 demandes 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



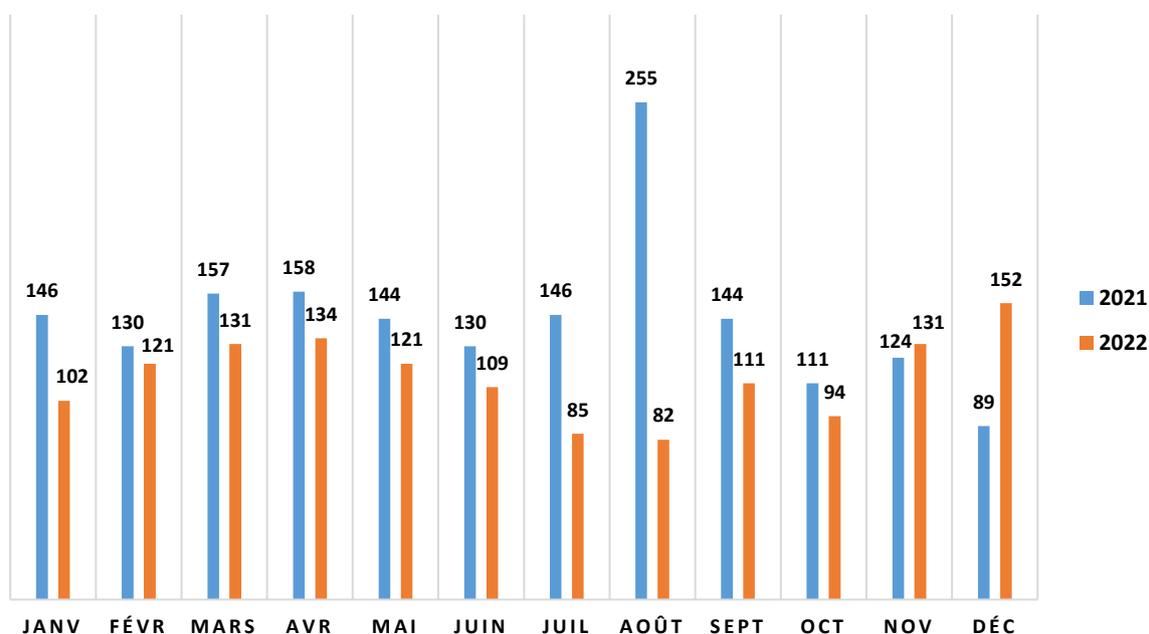
3.1 - Les demandes : 1373

Globalement, les 1373 demandes reçues en 2022 font ressortir une diminution des demandes de 21 % au regard des 1734 demandes reçues en 2021. Celle-ci s'explique pour une très large part (plus de 50%) par l'effet cumulé de la diminution :

- des « séries » correspondant à un litige portant sur un même fait pour plusieurs joueurs (en 2021, deux séries représentaient plus de 150 demandes identiques) ;
- des litiges portant sur des offres de bienvenue (- 40 demandes).

Ces deux évolutions se rapportent à un seul opérateur (Winamax).

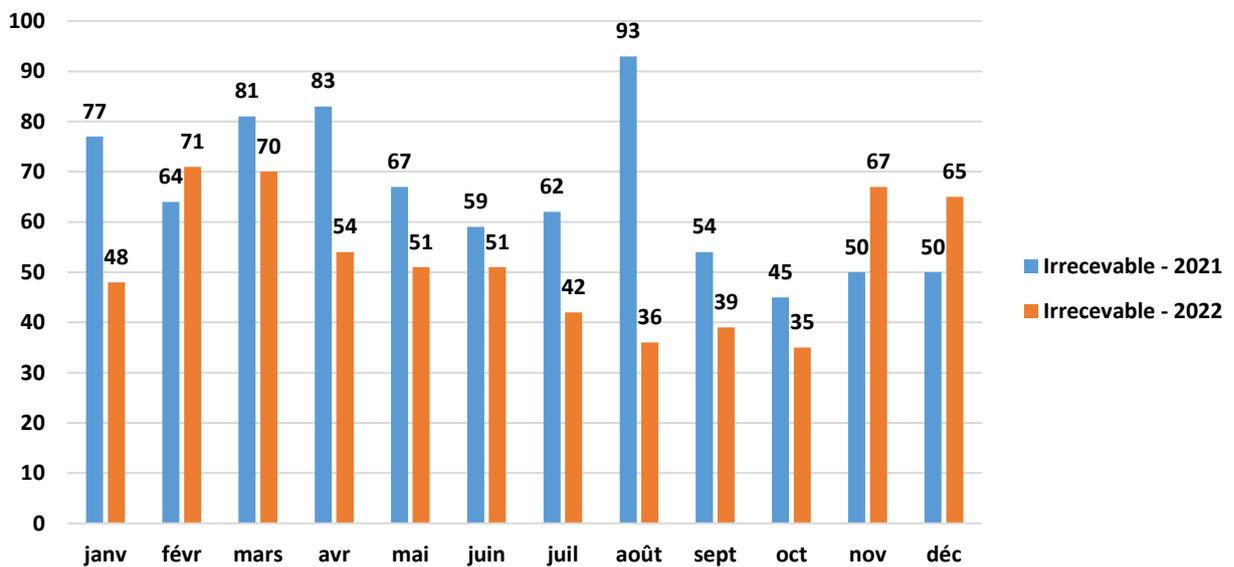
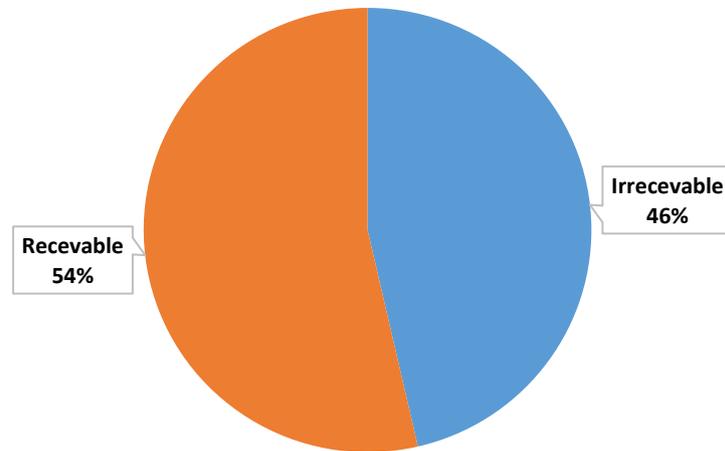
La moyenne mensuelle des dossiers reçus est de 114 au lieu de 144 en 2021. Les variations mensuelles sont faibles : + ou - 20, en règle générale sauf pour les deux mois de juillet et août et ceux faisant suite à de grands événements sportifs telle la coupe du monde de football en novembre et décembre 2022.



Le pic des demandes observé en août 2021 correspondait à deux séries (cf. supra). Pour août 2022, la très forte baisse de demandes correspond à l'impact de cette disparition.

3.2 - Les décisions d'irrecevabilité : 629

Le nombre de demandes déclarées irrecevables s'élève au total à 629 et celui des demandes recevables à 744.



Le taux d'irrecevabilité 46 % est très stable avec une progression d'un point par rapport à 2021 (45%).

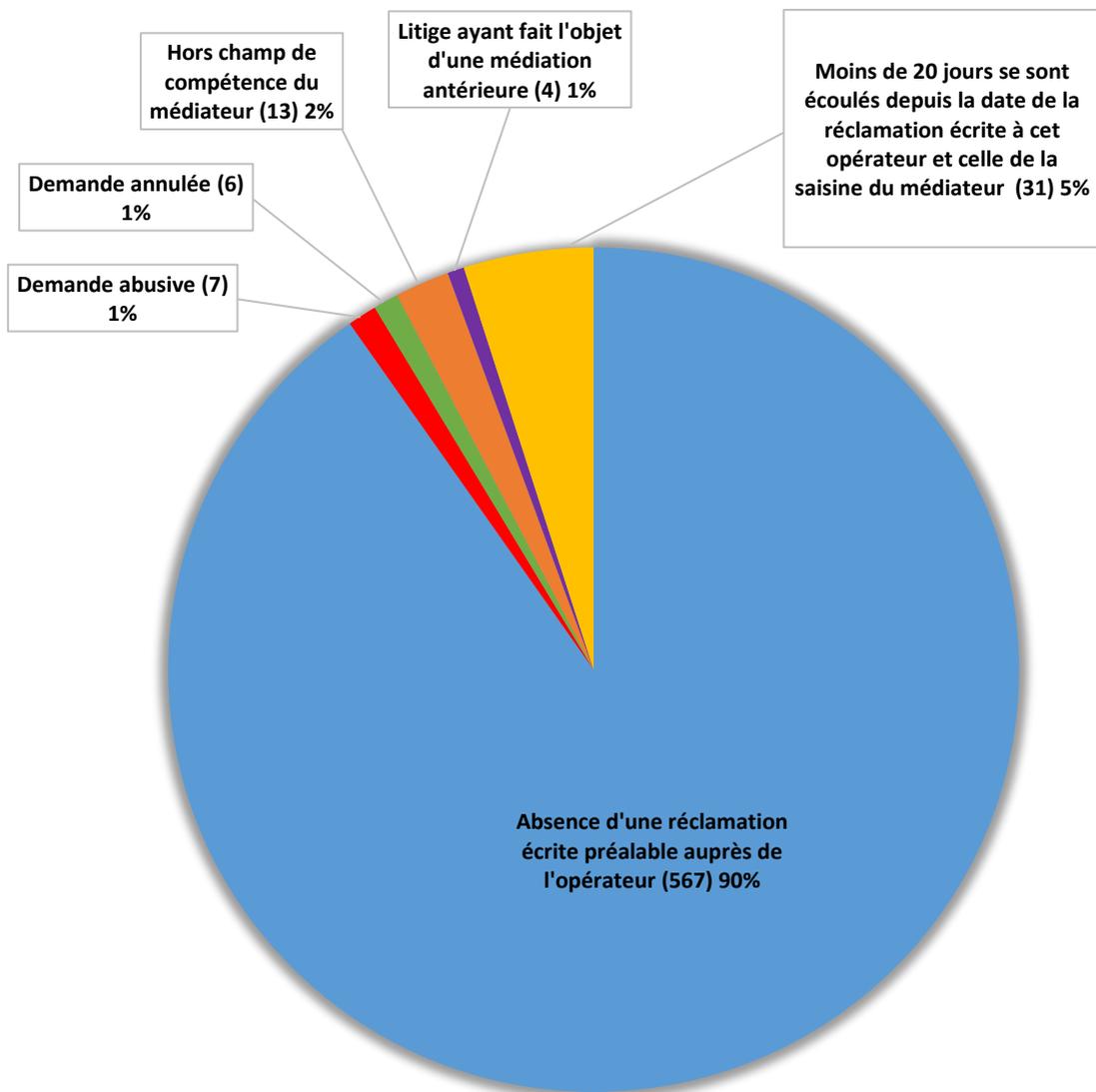
3.2.1 - Les motifs d'irrecevabilité

S'agissant des motifs d'irrecevabilité, l'irrecevabilité pour absence de réclamation écrite auprès de l'opérateur demeure la cause quasi-exclusive d'irrecevabilité : 90 % comme pour l'année 2021. Il faut relever la stabilité de la part des demandes adressées moins de 20 jours après l'envoi d'une réclamation écrite à l'opérateur (5%).

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

Les rubriques « demande annulée » et « demande abusive » demeurent marginales (1 % chacune).

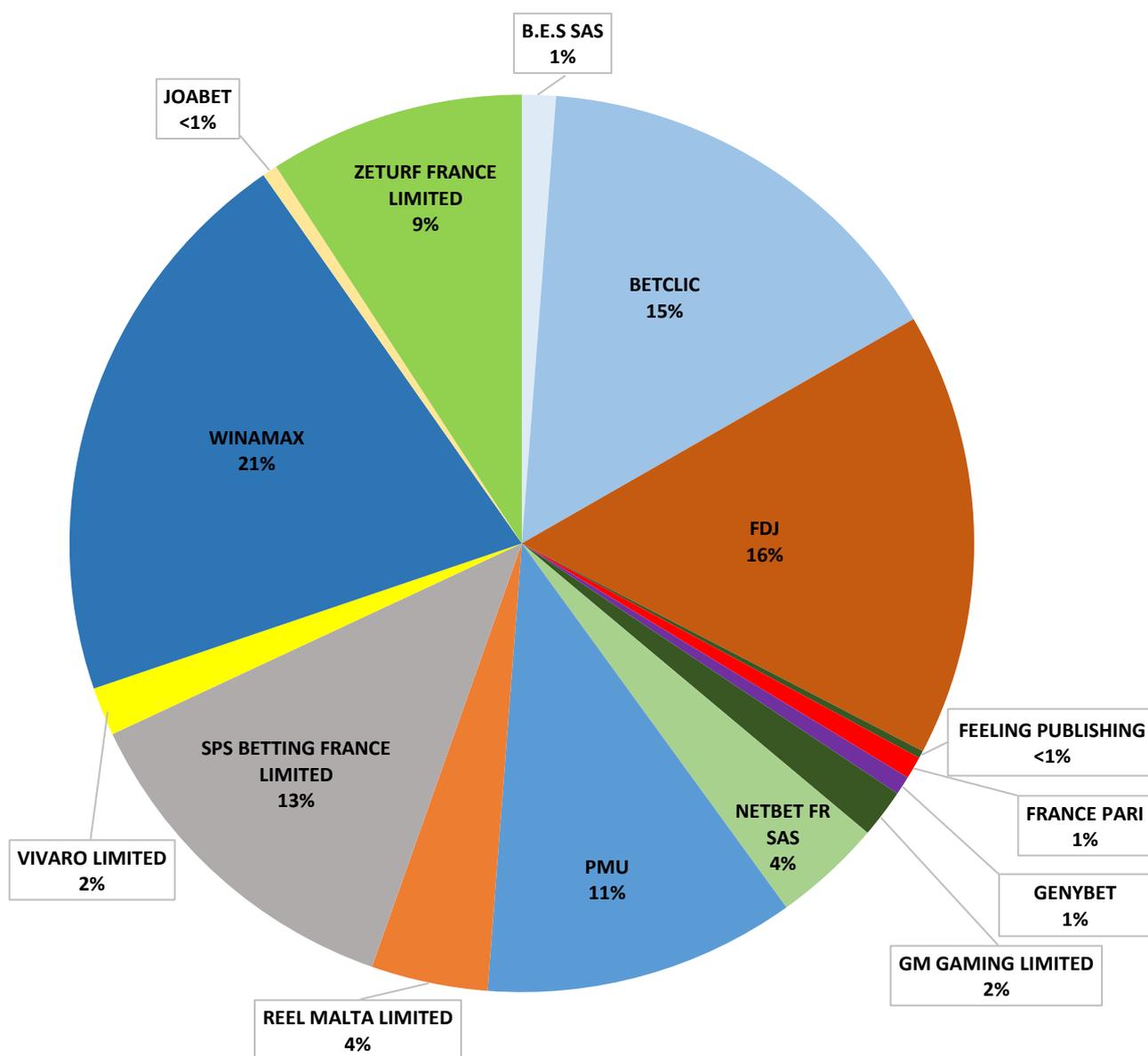
A noter que la part de demandes irrecevables faisant ensuite l'objet d'une nouvelle demande accompagnée de la réponse de l'opérateur à la réclamation du joueur est très faible (moins de 10%).



3.3 - Répartition par opérateur des demandes recevables (744)

La répartition des demandes par type d'agrément entre les 15 opérateurs agréés est à rapprocher de leur part de marché pour chacune de ces catégories.

Sur un plan global, on constate la très forte prédominance de cinq opérateurs : WINAMAX (21%), suivi par la FDJ (16%), BETCLIC (15%), SPS BETTING FRANCE (13%) et le PMU (11%) puis ZETURF (9%), NETBET (4%), REEL MALTA LTD (4%) et, à l'opposé, une très faible part des demandes (2% ou moins) pour les huit autres opérateurs.

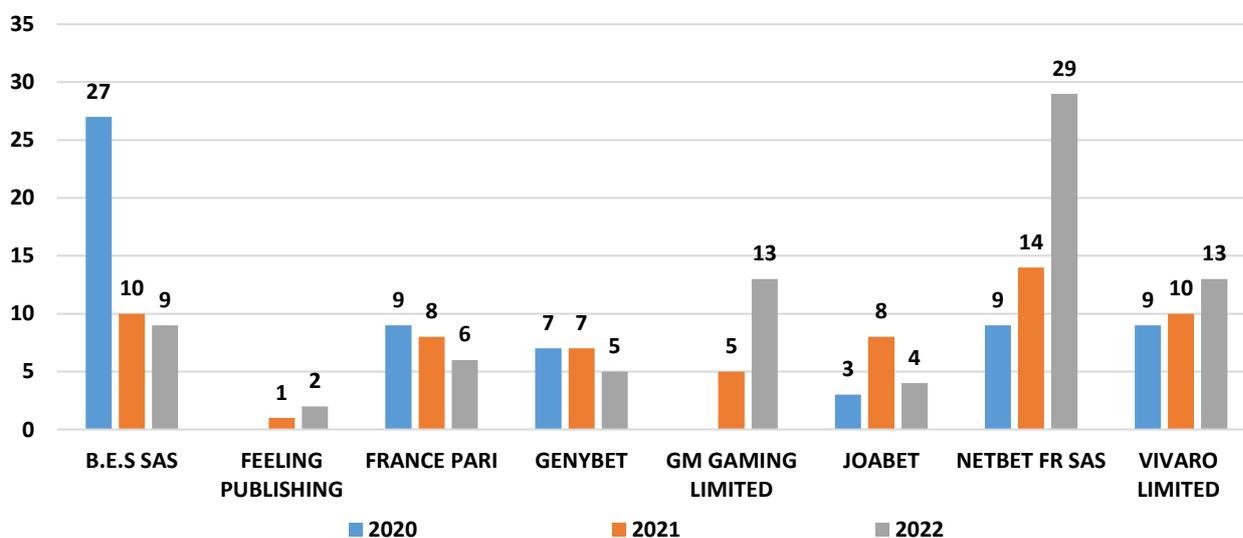
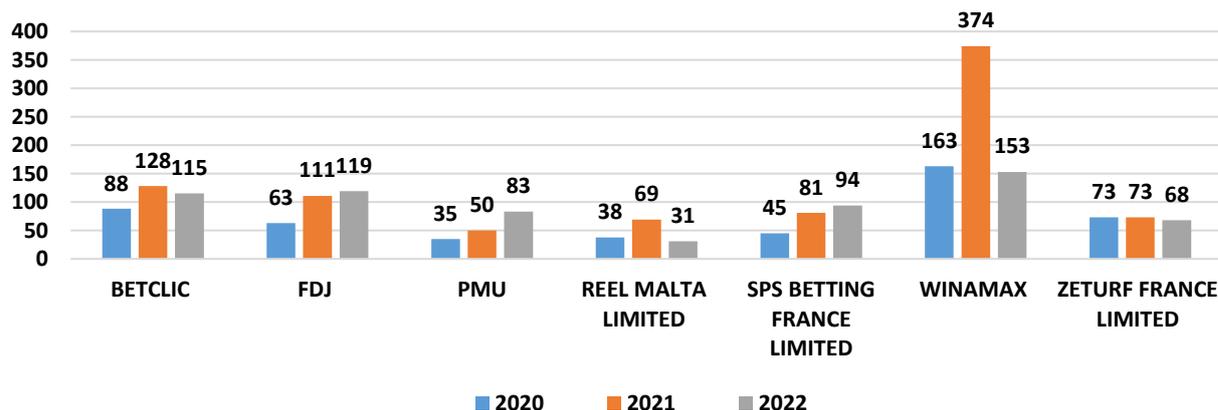


Par rapport à 2021, le fait notable est la très forte réduction de la part des litiges concernant Winamax qui passe de 39% à 20%, soit une réduction de près de 50%. Cette réduction correspond, pour l'essentiel (près de 90%), aux deux motifs déjà évoqués pour l'ensemble des demandes et qui se rapportaient aux seuls dossiers Winamax : l'absence de « séries » exceptionnelles et la très forte

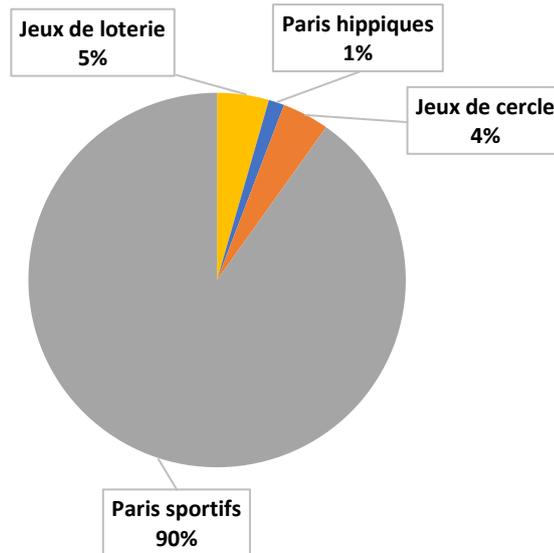
réduction des demandes relatives aux offres de bienvenue correspondent très exactement à la diminution constatée des demandes concernant Winamax.

Il s'ensuit une progression mécanique de la part des autres opérateurs à l'exception des « petits opérateurs ». En revanche, trois opérateurs connaissent une forte hausse les hausses : le PMU (de 5% à 11%), SPS Betting France (Unibet) de 9% à 14% et enfin, Netbet de 1% à 5% soit une multiplication par 5.

3.3.1 - Evolution 2020 - 2022 par opérateur des demandes recevables



3.4 - Répartition par catégorie de jeu des demandes recevables



3.4.1 - Répartition par opérateur des demandes recevables en matière de paris sportifs (671)

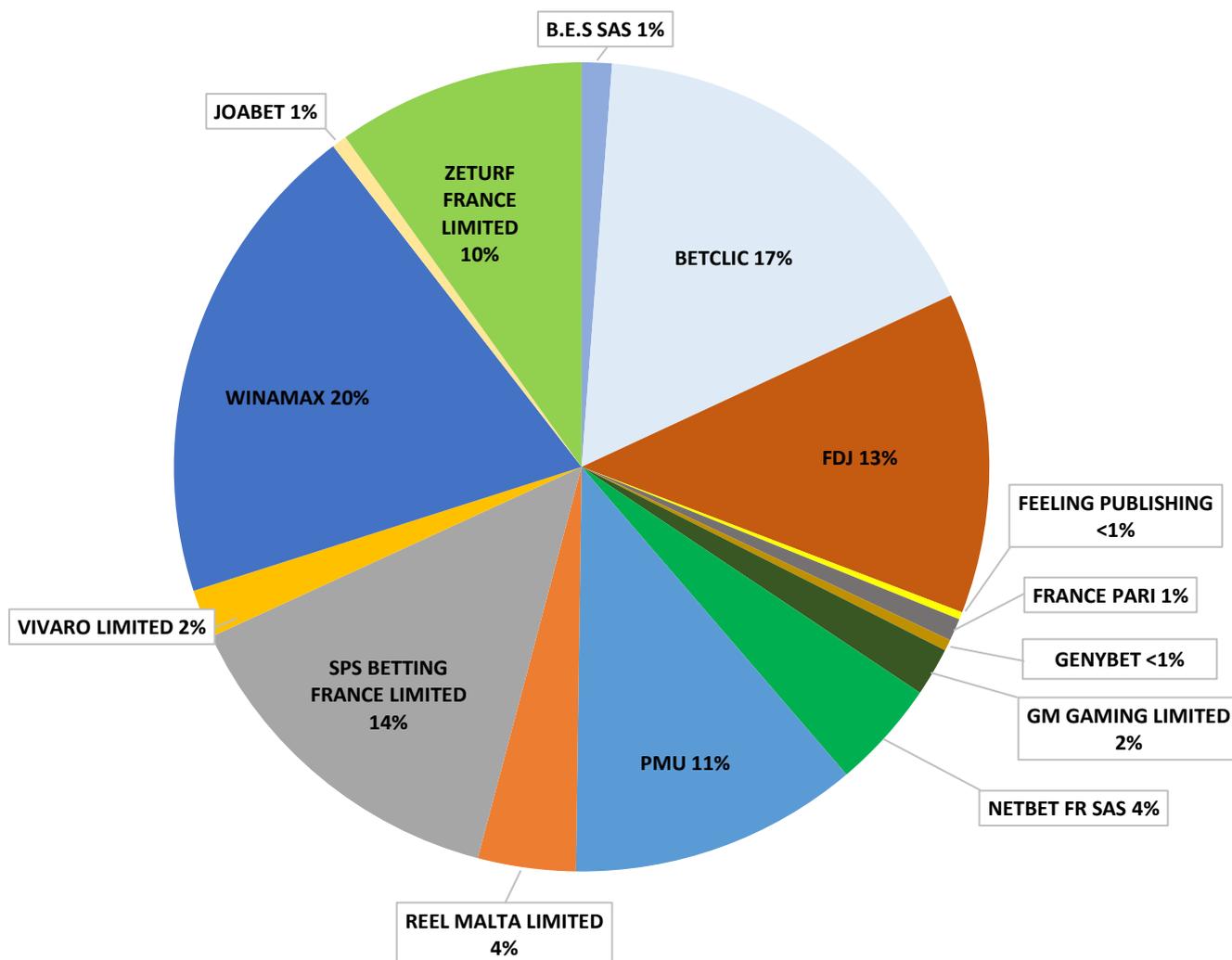
La situation demeure quasi-inchangée : les paris sportifs représentent avec 90,1 % des demandes contre 91,5% en 2021 l'écrasante majorité des demandes de médiation. Il s'agit quasi-exclusivement de paris en ligne.

Il est intéressant de rapprocher le nombre de demandes recevables du nombre de comptes actifs ouverts au titre des paris sportifs : pour 10 000 comptes, le nombre de demandes est de moins de 1,7. Ce taux de 1,7 peut, à titre de comparaison, être rapproché du taux moyen relevé par le médiateur de l'énergie dans son rapport 2021 qui était de 7,8 pour 10 000 contrats gaz ou électricité en portefeuille chez les 14 premiers fournisseurs du marché. La propension des joueurs à saisir le médiateur est nettement moindre pour des motifs à l'évidence multiple.

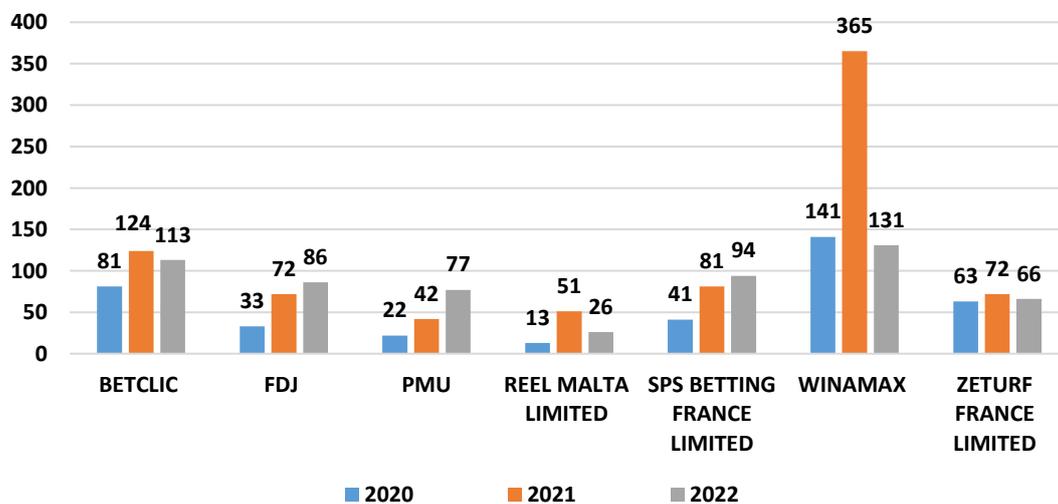
La très forte prédominance des demandes relatives aux paris sportifs est également le reflet de celle constatée dans les parts de marché de cette activité de jeu.

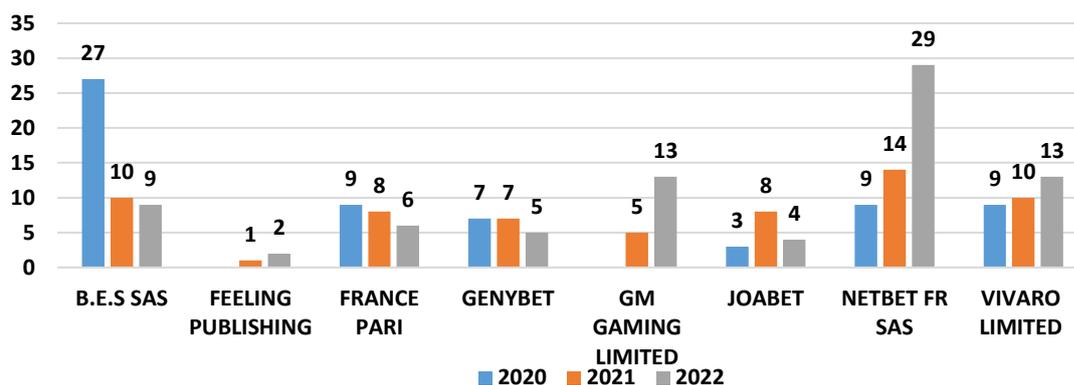
La structure de répartition reproduit l'évolution globale constatée avec la très forte prédominance de cinq opérateurs Winamax (20%), suivi par Betcltic (17%), SPS Betting France (Unibet) (14%), la FDJ (13%) et le PMU (11%).

L'évolution des parts de chaque opérateur est quasiment identique à celle précédemment analysée pour l'ensemble des litiges.



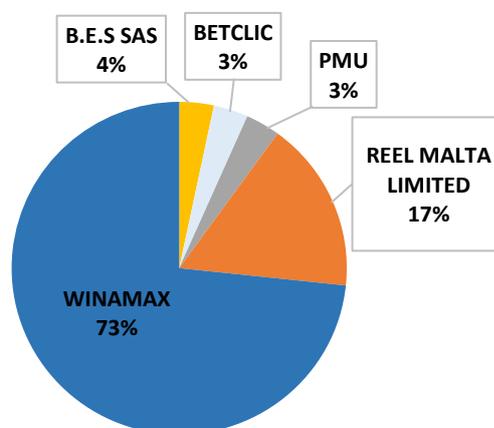
Evolution 2020 - 2022 par opérateur des demandes recevables en matière de paris sportifs



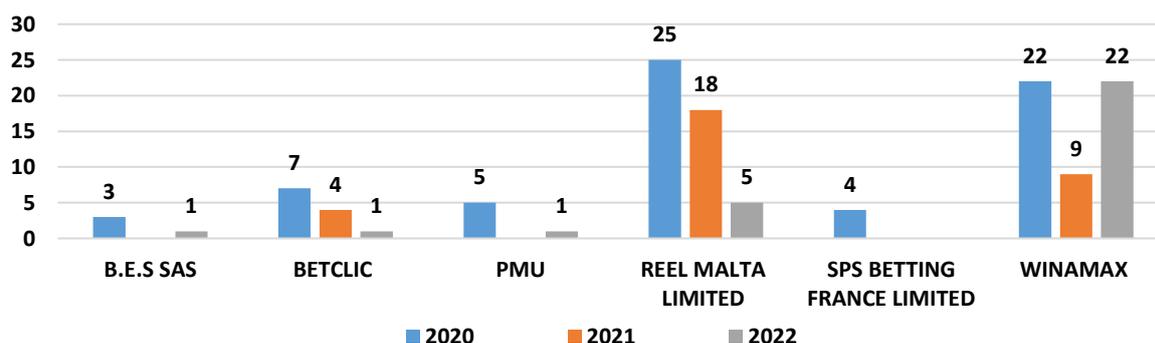


3.4.2 - Répartition par opérateur des demandes recevables en matière de jeux de cercle (30)

Le nombre de demandes est quasi-identique (30 en 2021), mais on note un changement avec l'apparition de deux nouveaux opérateurs - B.E.S SAS et Betcltic - et la part majeure des demandes concernant Winamax (73% au lieu de 29% en 2021). A l'inverse, la part de Reel Malta Limited diminue très fortement en passant de 58% à 17%. Les trois autres opérateurs se partagent les 10% restants. A noter, l'absence de toute demande concernant le 6^{ème} opérateur agréé SPS Betting France (Unibet).

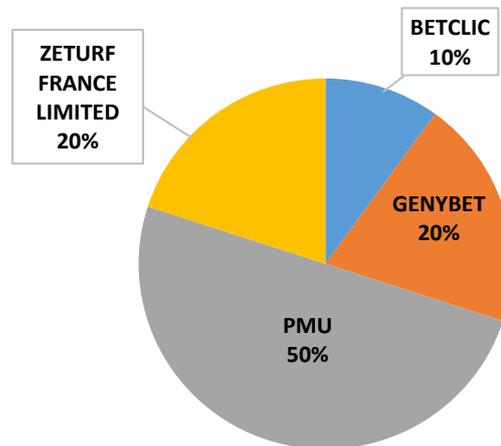


Evolution 2020 - 2022 par opérateur des demandes recevables en matière de jeux de cercle

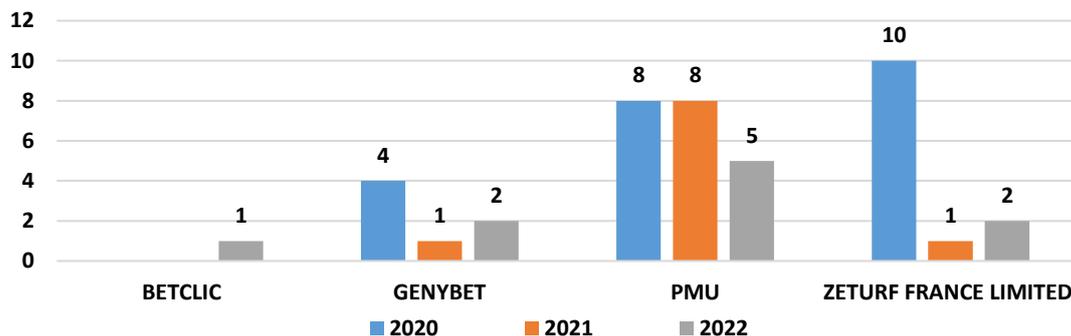


3.4.3 - Répartition par opérateur des demandes recevables en matière de paris hippiques (10)

Sur 6 opérateurs agréés, il faut relever le très faible nombre des demandes qui ne concernent que quatre d'entre eux. Les demandes concernant le PMU ne représentent plus que 50% du total au lieu de 80% en 2021.



Evolution 2020 - 2022 par opérateur des demandes recevables en matière de paris hippiques

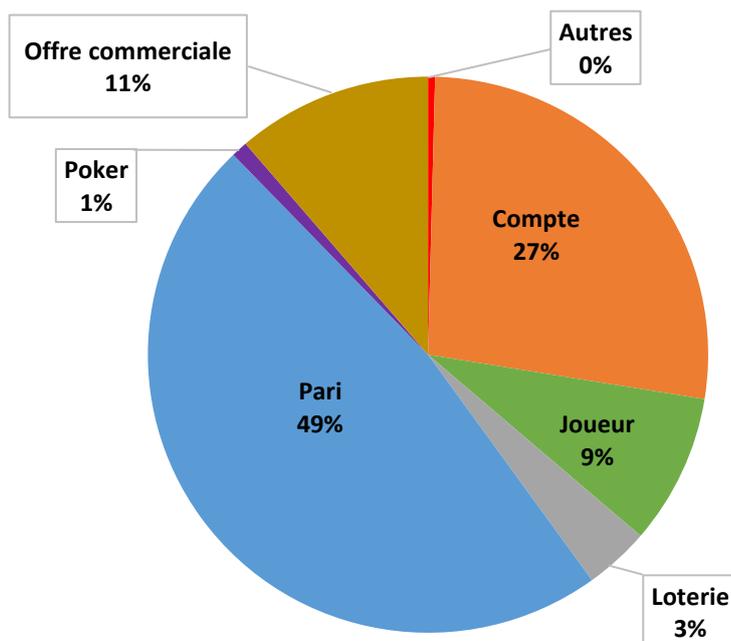


3.4.4. - Répartition par opérateur des demandes recevables en matière de jeux de loterie (33)

Le seul opérateur titulaire de droits exclusifs en ce domaine est La Française Des Jeux. Le médiateur des jeux a été saisi de 33 dossiers relatifs aux jeux de loterie en 2022 contre 40 en 2021. Il faut rappeler que l'extension de la compétence du médiateur aux jeux de loterie n'est intervenue qu'à compter du 1^{er} janvier 2020.

3.5 - Répartition des demandes recevables (744) par catégorie de litige et objet de la demande

3.5.1 - Répartition des demandes recevables par catégorie de litige



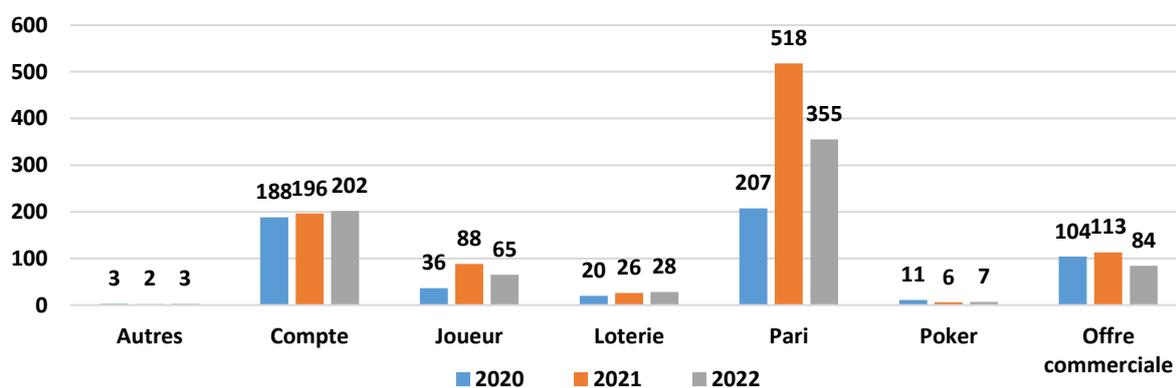
Evolution 2020 - 2022 des demandes recevables par catégorie de litige

Deux types de litige prédominent avec 66% des demandes :

- ceux liés au pari avec 49% des demandes contre 55% en 2021 ;
- ceux liés à la gestion du compte joueur avec 27% des demandes contre 20% en 2021 ;

Viennent après, la part correspondant aux offres commerciales 11% au lieu de 13% en 2021 et celles liées à la personne du joueur 9% comme en 2021.

Sont répertoriés à part les litiges relatifs à la loterie (3%) au poker (1%) qui se rapportent aux jeux proposés. Leur part est stable.



3.5.2 - Répartition des demandes recevables par sous-catégorie de litige

La répartition par sous-catégorie est la suivante :

- **Pari** : « Résultat du pari » (24%), « Annulation de paris » (23%) et « Erreur d'affichage » (2%).

- **Compte** : « Blocages de compte » (9%) et les « Demandes de retrait non satisfaites » (11%). Pour ces catégories, on note une forte progression : respectivement, +66% et +20%.
- **Offre commerciale** : « Offre de bienvenue » (9%) et « cash-out » (2%) : à noter la diminution de deux points de la part des litiges liées aux offres de bienvenue ;
- **Joueur** : « Capacité à jouer » (4%), « Limitations des mises » (3%) - comme à la fin de l'année précédente, on relève une poursuite du tassement des litiges - et « Suspicion de fraude » (2%).

Le solde – soit 11% des demandes – est très éclaté entre cinq autres rubriques.

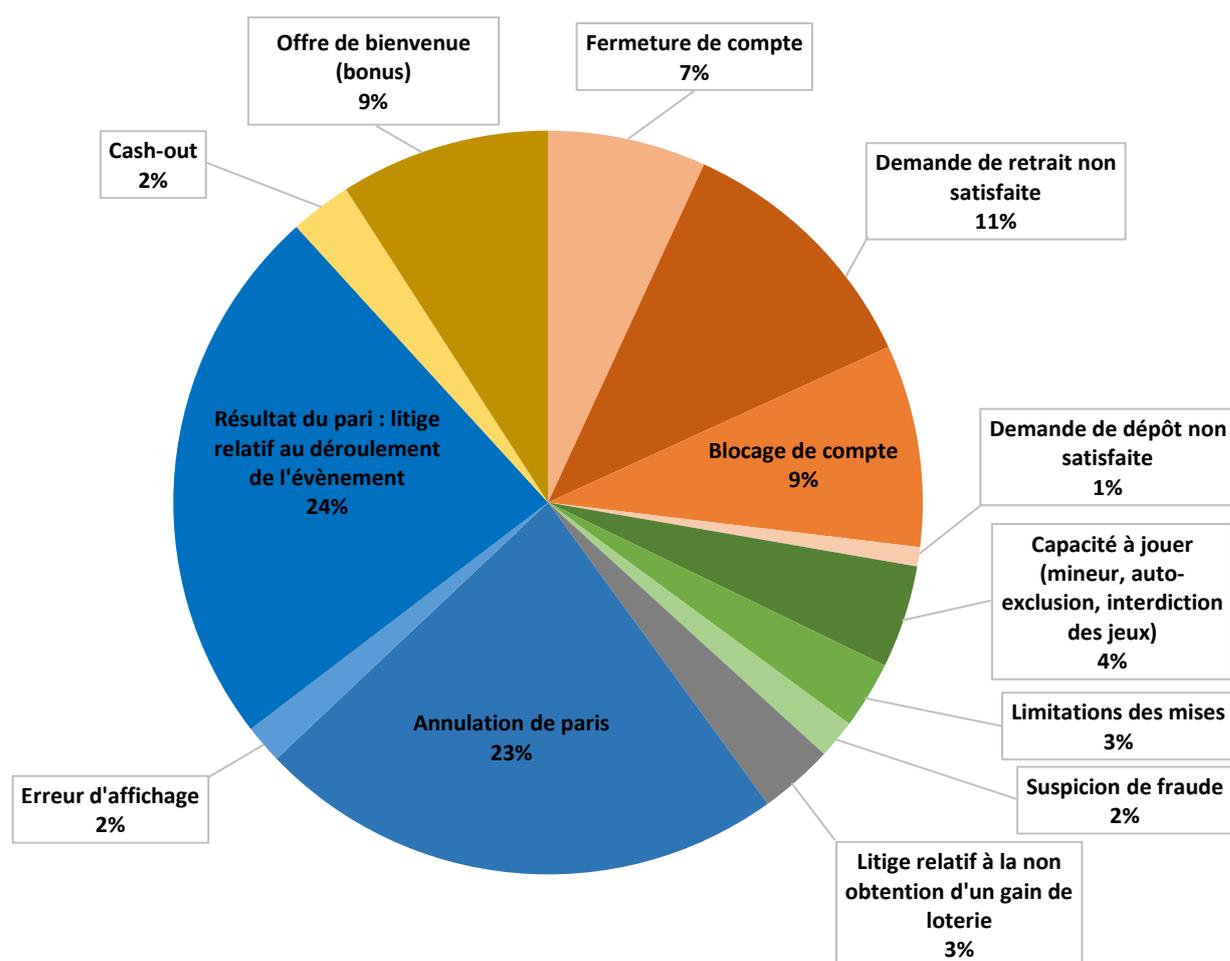
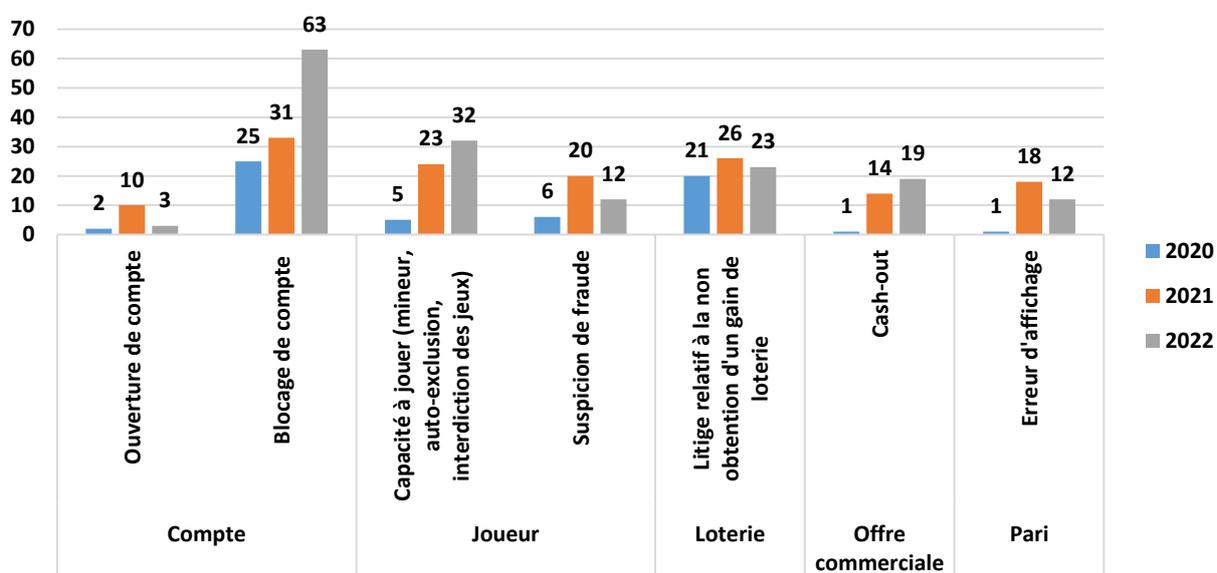
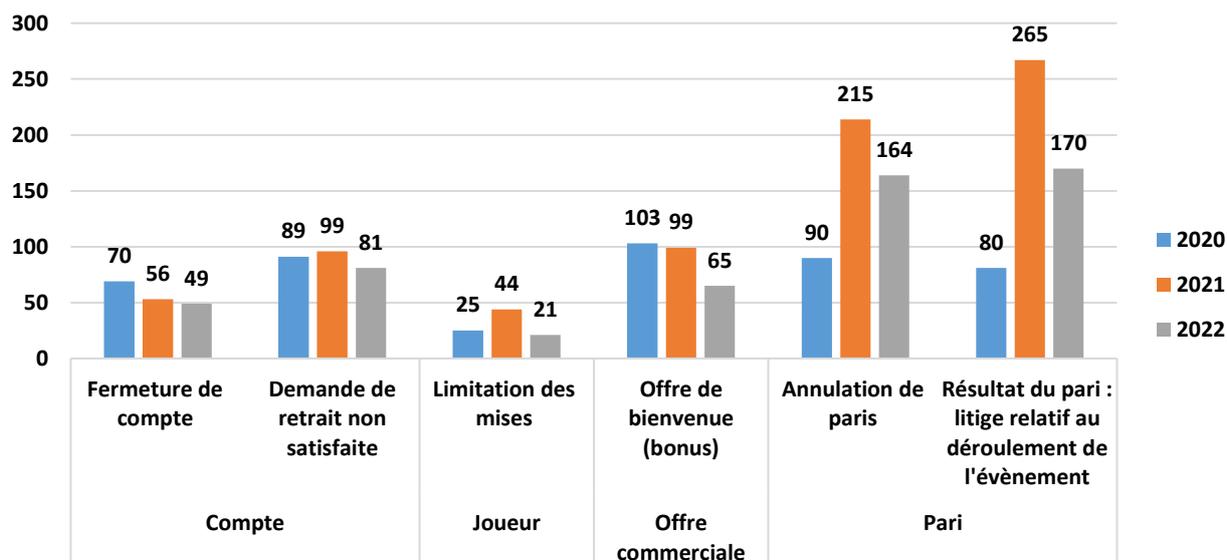


Tableau comparatif 2020-2022



Une étude de la répartition par opérateur de certaines catégories de litiges fait ressortir une très forte concentration de certains litiges sur quelques opérateurs. Ce constat conduit à s'interroger sur leurs pratiques voire sur leur respect des règles encadrant leur activité. Cette analyse a porté sur trois catégories de litiges :

Offre commerciale : 84 litiges concernant 9 opérateurs

Un opérateur Winamax concentre plus de la moitié des litiges (53,5%) suivie de la FDJ (15,4%) soit à eux deux près de 70% des demandes. Dans les deux cas, leur représentation très supérieure à celle constatée pour l'ensemble des litiges paraît correspondre à une politique commerciale agressive mais surtout, ne comportant pas la fourniture d'informations clairement présentées sur les conditions d'accès à ces offres commerciales.

En effet, les litiges portent, pour l'essentiel, sur une mauvaise information des joueurs sur les conditions d'accès à ces offres qui, certes, figurent bien dans les règlements de l'opérateur mais ne sont pas clairement rappelées dans les présentations commerciales de ces offres ou les emails contradictoires successivement adressés au joueur. Un premier mail de bienvenue, envoyé lors de l'ouverture du compte, annonce au joueur qu'il est bénéficiaire de l'offre de bienvenue et un second, envoyé après analyse de la demande d'ouverture du compte, annonce au joueur qu'il ne peut en bénéficier. Le premier e-mail, bien évidemment, ne rappelle pas que l'offre est soumise à des conditions qui donneront lieu à des vérifications ultérieures. Le motif de l'exclusion annoncée dans le second e-mail n'est, le plus souvent, pas précisé : il tient, dans la plupart des cas, à ce que le terminal utilisé pour l'ouverture du compte est le même que celui utilisé pour l'obtention d'une précédente offre de bienvenue.

Deux autres opérateurs viennent ensuite : Unibet (3,5%) et Betclix (7,1%) dont la part est très inférieure à la leur pour l'ensemble des litiges.

Les cinq autres opérateurs ne représentent que 20,5% des demandes alors que pour l'ensemble des demandes, leur part est de 35%.

Limitation des mises : 21 litiges concernant 8 opérateurs.

Trois opérateurs concentrent 71% des demandes : PMU (33%), Winamax et FDJ (19% chacun).

Ces litiges font ressortir que ces opérateurs s'affranchissent des règles rappelées par l'ANJ dans sa délibération n° 2021-C-01 du 21 octobre 2021 essentiellement, en limitant les mises de joueurs dont ils considèrent que les pratiques de jeu représentent un risque financier pour l'opérateur. Le plus souvent, il s'agira de prises de paris sur des cotes anormalement basses ou de paris comportant des erreurs de cote.

Demande de retrait de fonds du compte joueur : 81 demandes concernant 9 opérateurs.

Si ce type de litige est assez naturel et ne correspond pas nécessairement à des dysfonctionnements des services de l'opérateur ou à une méconnaissance des dispositions réglementaires s'imposant à eux, la fréquence de ces litiges pour quelques opérateurs amène, en revanche, à de sérieuses interrogations sur ces deux points et pourraient appeler à l'ouverture d'enquêtes par l'ANJ.

Ainsi, un opérateur - Zeturf - représente près de la moitié de ces litiges (48%) et ceux-ci correspondent à plus de la moitié des demandes (57%) - toutes catégories de litiges confondues - le concernant. Si, une part de ces litiges donne lieu à régularisation avant clôture du dossier, d'autres donnent lieu à des réponses tardives et évasives sur les motifs de l'absence de validation de ces retraits. Les propositions du médiateur sont, sauf exceptions, non suivies par l'opérateur.

Pour un autre opérateur - GM Gaming -, les demandes le concernant sont certes peu nombreuses, mais représentent 8,6% de cette catégorie de litiges et plus de 50% des demandes le concernant toutes catégories de litiges confondues.

Pour un troisième opérateur - la FDJ -, sa part dans cette catégorie de litiges (16%) est égale à sa part dans l'ensemble des litiges.

Le solde des demandes se répartit entre 6 opérateurs soit une part (25,7%) près de trois fois moindre que celle qui est la leur dans l'ensemble des demandes (74,2%).

3.5.3 - Objet de la demande

Les demandes portent sur une révision de la position prise par l'opérateur assortie ou non d'un enjeu financier chiffré. Cet enjeu correspond le plus souvent 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 et, enfin, au versement de sommes inscrites sur le compte joueur ayant donné lieu à une absence de validation d'une demande de virement sur le compte bancaire du joueur, d'une décision de blocage, voire d'une décision de confiscation.

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 la moitié 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.

Font exception, les quelques demandes (5 en 2022) de remboursement par l'opérateur 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. Celles-ci portent sur des dizaines de milliers voire plusieurs centaines de milliers d'euros.

3.5.4 - Le profil des demandeurs

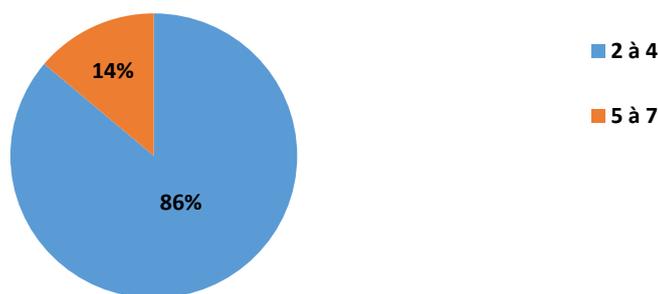
Il est également intéressant de noter au niveau des demandeurs, l'existence d'un public de joueurs habituels, titulaires de compte chez plusieurs opérateurs qui sont à l'origine de très nombreuses demandes.

En 2022, ont été identifiés 65 joueurs ayant en moyenne introduit un peu moins de 3 demandes par joueur, soit au total 185 dossiers sur les 744 demandes déclarées recevables, soit 24,8 % de ces demandes.

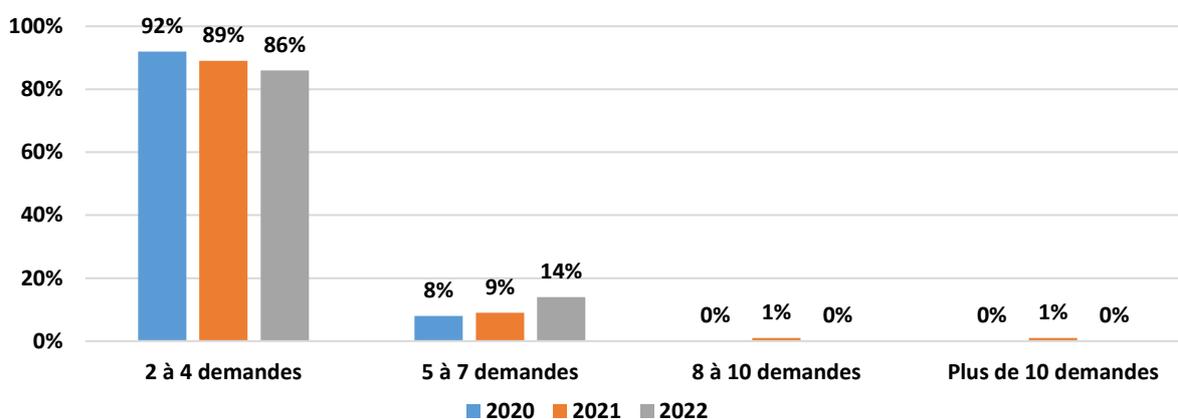
Le nombre de ces joueurs (79 en 2021 et 65 en 2022) a légèrement diminué. En revanche, la part des demandes introduites par eux par rapport à l'ensemble des demandes est restée très stable (24,5% en 2021 et 24,8% en 2022).

Ces 185 demandes concernent majoritairement des litiges relatifs au résultat du pari et à des annulations de paris par l'opérateur. 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 en 2022



Nombre de demandes par joueur



Au total, depuis septembre 2019, 200 joueurs ayant introduit chacun de 2 à 23 demandes (soit en moyenne un peu plus de 3 demandes par joueur), soit au total 683 dossiers représentant 29 % du nombre cumulé des demandes déclarées recevables au 31 décembre 2022 soit 2356 et près de 11% des joueurs ayant saisi le médiateur.

3.6 - Les dossiers clôturés : 781

Le nombre de dossiers clôturés du 1^{er} janvier au 31 décembre 2022 est de 781, soit une moyenne mensuelle de 65 dossiers. Il est légèrement supérieur au nombre de demandes recevables reçues en 2022 soit 744.

3.6.1 - Etat mensuel des clôtures

Le rythme de clôture des dossiers marque une augmentation sensible à partir de mai puis de septembre 2022 liée à l'arrivée attendue d'une seconde juriste.

Le nombre de dossiers recevables en cours au 31 décembre 2022 s'élevait à 92 correspondant à un peu moins d'un mois et demi de délai de traitement à venir.

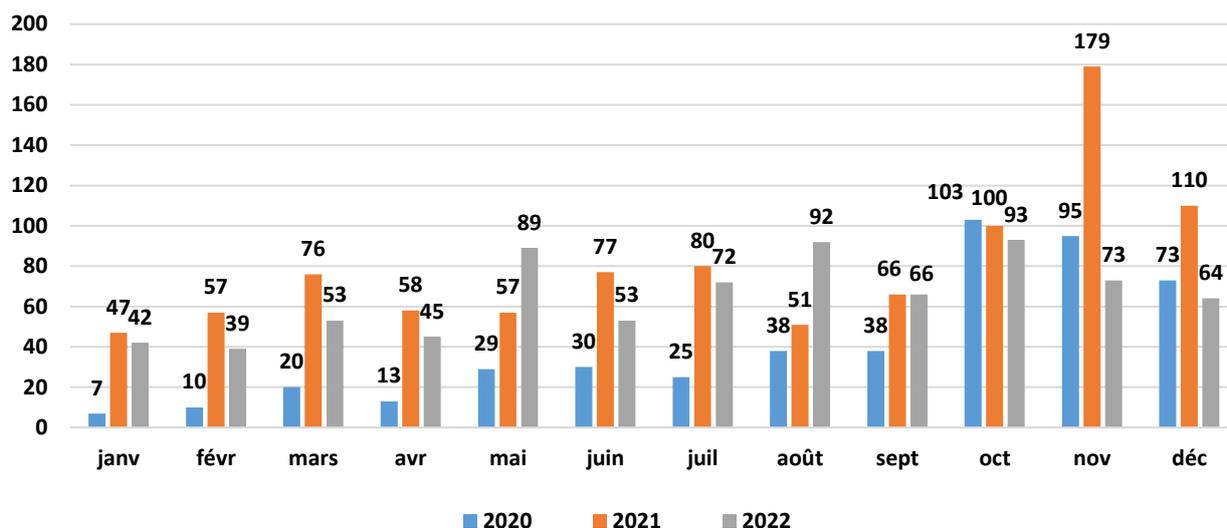
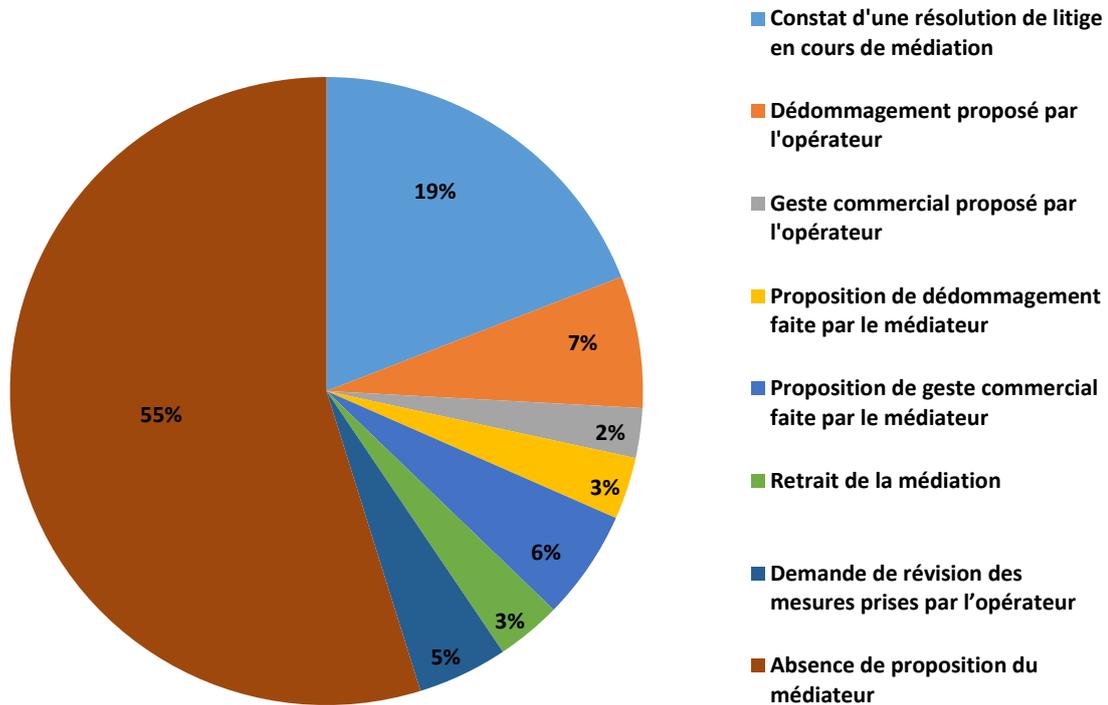


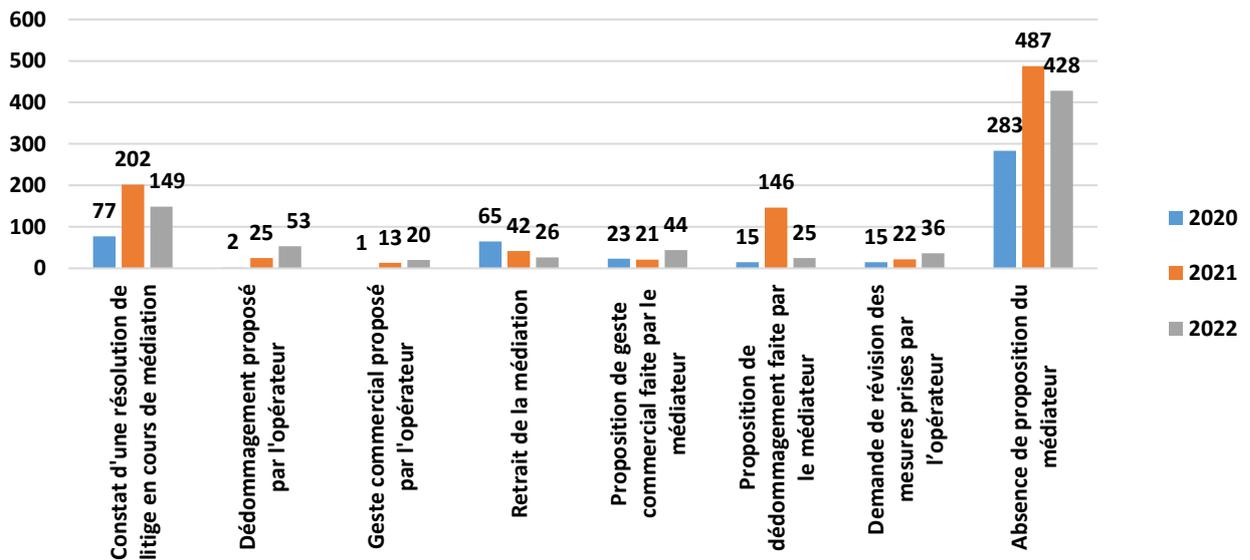
Tableau récapitulatif des demandes traitées en 2022

A. Demandes en cours de traitement au 1er janvier 2022 - Stock initial	118
B. Demandes enregistrées au cours de l'année 2022 - Entrées	1 373
C. Demandes en cours de traitement au 31 décembre 2022 - Stock final	92
D. Demandes traitées en 2022 (A+B-C)	1 399

3.6.2 - Répartition des dossiers clôturés par nature de l'issue réservée à la demande



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



La part des dossiers dans lesquels le médiateur constate la conformité de la décision de l'opérateur aux règles légales ou/et contractuelles et en conséquence, estime ne pas devoir formuler une proposition augmente légèrement de 2 points par rapport à l'année 2021 : 55% contre 53%.

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 10 à 15 % 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.

A l'opposé, pour près de 42% des dossiers, l'opérateur ou le médiateur dans sa proposition apporte une satisfaction totale ou partielle à la demande du joueur.

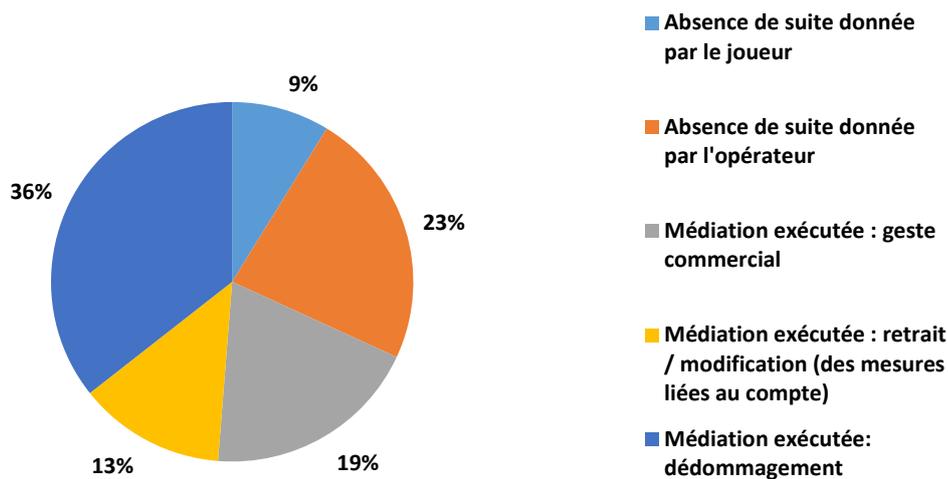
Dans près d'un cinquième des dossiers (19%), le médiateur prend acte de la satisfaction apportée en cours de procédure à la demande du joueur. L'explication de cette part assez importante est double : le plus souvent, le litige naît du retard de l'opérateur dans le traitement des demandes, notamment pour les demandes de retrait de fonds, mais aussi, dans des dossiers simples correspondant à des cas de figure récurrents, l'opérateur anticipe la position du médiateur telle qu'il la connaît au travers des précédents.

La part cumulée des propositions faites par le médiateur, soit 14%, diminue légèrement par rapport à 2021 (17%). Elle recouvre des propositions de dédommagement, de geste commercial ou/et de levée ou révision de décisions prises par l'opérateur (limitation de mises, clôture de comptes, accès à des programmes de fidélité ou remboursement du dépôt pour l'essentiel).

En revanche, la part des propositions faites par l'opérateur augmente fortement en passant de 2% à 9%. Ces propositions ne satisfont pas nécessairement à l'intégralité des demandes du joueur, mais peuvent correspondre à de simples gestes commerciaux.

A noter que la modification de la procédure de suivi basée sur l'envoi d'une fiche de suivi tant au joueur qu'à l'opérateur a permis d'améliorer le suivi des propositions faites par le médiateur.

Suite donnée aux propositions du médiateur et des opérateurs



L'analyse cumulée des suites données aux propositions du médiateur ou des opérateurs fait ressortir que plus de deux tiers (68%) de celles-ci sont acceptées par les deux parties et apportent donc une satisfaction totale ou partielle à la demande du joueur.

Pour la part des propositions non acceptées (32%), elle résulte, pour l'essentiel, de refus de l'opérateur (72%) et dans une moindre proportion, des joueurs (28%).

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.

La part des demandes donnant lieu à un retrait de la médiation soit 3% connaît une diminution significative par rapport à celle constatée en 2021 (4%). Les retraits se répartissent ainsi :

- entre opérateurs et joueurs : 88 % pour les premiers et 12 % pour les seconds ;
- entre opérateurs : à noter la part importante qui est celle de deux opérateurs : Zeturf (65 %) et la FDJ (21 %).

Souvent, les opérateurs motivent leur retrait par le fait que toutes explications utiles ont déjà été données au joueur lors de sa réclamation et que leur décision demeurera inchangée ou par le fait qu'il y a une fraude avérée de la part du joueur dont la contestation de sa réalité par le joueur ne pourra être traitée que par un juge.

En revanche, d'autres retraits sont dépourvus de tout motif voire interviennent alors que l'opérateur n'a pas cru bon de répondre aux demandes d'explication ou de fourniture de justificatifs faites par le médiateur. Il y a là un motif d'interrogation sur l'appréhension de la médiation par ces opérateurs.

Analyse par type de litige

Une analyse plus fine de l'issue de la médiation par type de litige permet d'identifier des différences significatives entre les litiges où opérateurs et joueurs sont structurellement en position d'opposition d'intérêts puisque du résultat du pari - objet de la prestation de jeu - va dépendre l'attribution d'un gain à l'un ou à l'autre et les autres litiges où les rapports entre joueurs et opérateurs sont plus proches de ceux existant entre un consommateur « lambda » et un prestataire de services.

Ainsi, pour les demandes relatives au résultat du pari ou à un gain de loterie - 190 dossiers clôturés en 2022 (soit 24,3% de l'ensemble des dossiers clôturés) -, la part des demandes ne faisant pas l'objet d'une proposition du médiateur s'élève à 71% au lieu de 55% en moyenne. Ce résultat est logique : le caractère gagnant ou non d'un pari obéit à des règles strictes encadrant la décision de l'opérateur.

En revanche, la situation est très différente pour les litiges relatifs à des annulations de paris - 206 dossiers clôturés en 2022 (soit 26,3% de l'ensemble des dossiers) -. En la matière, les règles comportent des marges d'appréciation et certaines annulations telles celles reposant sur des erreurs de cote sont basées sur des dispositions des CGU et règlements de jeu dont la légalité fait débat. La part des demandes ne faisant pas l'objet d'une proposition du médiateur soit 53% est donc plus réduite. A l'opposé, on relève que tant au niveau des opérateurs que du médiateur, les solutions de dédommagement représentent une part élevée des issues de la médiation : respectivement 18% à l'initiative des premiers et 16% sur proposition du second soit dans les deux cas, une part égale au double de celle constatée pour l'ensemble des demandes.

Enfin, pour les autres types de litige, on constate une part nettement plus faible des demandes ne donnant pas lieu à proposition du médiateur- 47% - et également, une part des litiges résolus en cours de médiation à l'initiative de l'opérateur égale à plus du quart des demandes qui est nettement plus élevée que celle constatée pour l'ensemble des litiges (19%).

3.6.3 - Délai de traitement des dossiers clôturés

Le délai moyen de traitement pour l'ensemble de la période est de **55 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	
	2021	2022	2021	2022
Moins de 30 jours	148	221	15 %	28 %
31 jours à 45 jours	155	171	16 %	22 %
46 à 60 jours	157	139	16 %	17 %
61 à 75 jours	316	138	33 %	17 %
76 à 90 jours	127	39	13 %	5 %
91 à 105 jours	33	14	3 %	2 %
106 à 120 jours	9	27	1 %	3 %
121 jours et plus	12	53	1 %	6%
TOTAL :	957	781	100 %	100 %

* Soit 67 % en moins de 60 jours contre 47% en 2021

* Soit 22 % entre 60 et 90 jours contre 46% en 2021

* Soit 11 % en plus de 90 jours contre 5% en 2021

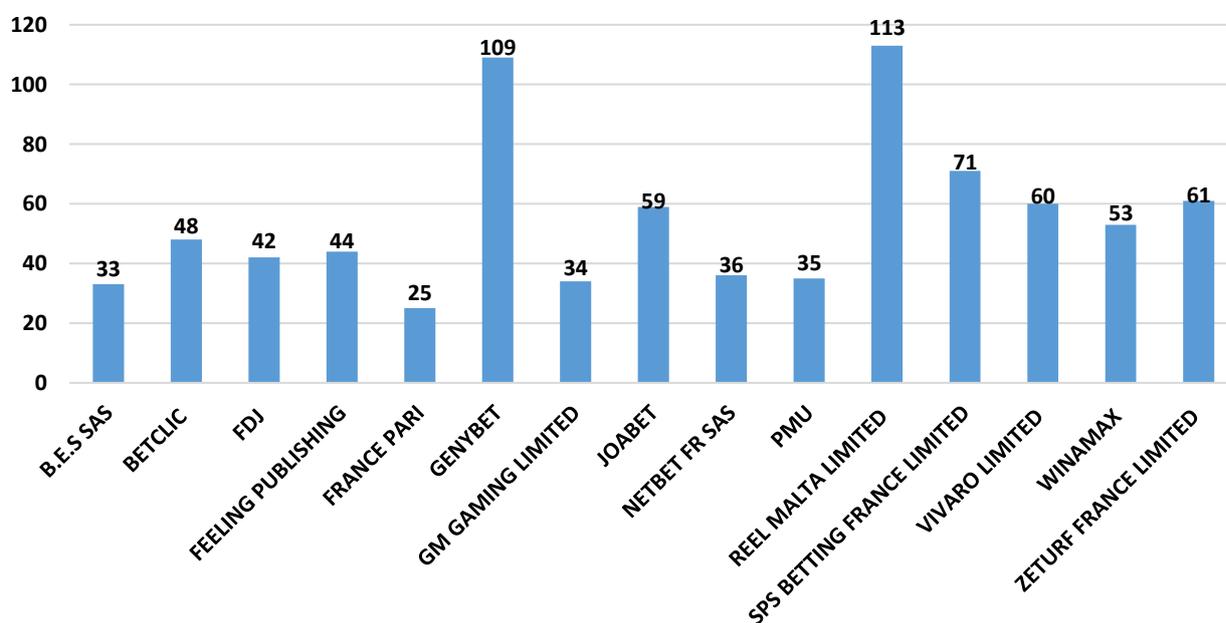
Ce délai moyen a diminué de 2 jours par rapport à celui constaté pour l'exercice précédent qui était de 57 jours. Ce résultat atteste de l'augmentation de la productivité du service et de l'amélioration de la qualité du suivi des demandes tant par les opérateurs que par le service de la médiation. Il faut souligner une très forte augmentation de la part des dossiers traités en moins de 60 jours qui représente en 2022 plus des deux tiers des dossiers. L'augmentation de la part des dossiers traités en plus de 90 jours résulte, quant à elle, de l'apurement de dossiers anciens correspondant à des demandes enregistrées en 2021 et ayant fait l'objet de multiples relances du service de la médiation.

S'agissant des demandes traitées en plus de 90 jours, on peut relever la part très importante des demandes relatives à des annulations de paris qui représentent près de 45% de ces demandes soit un peu moins du double de leur part dans l'ensemble des dossiers clôturés. On doit également relever que la part des dossiers relatifs à une limitation des mises est deux fois plus élevée que la leur dans l'ensemble des demandes.

Pour une très large part des opérateurs, le délai de traitement observé correspond au délai moyen. Toutefois, pour trois d'entre eux, le délai moyen est largement supérieur : 71 jours pour l'un, 109 jours pour l'autre et 113 jours pour un troisième. Des mesures correctrices des conditions de traitement paraissent s'imposer.

A l'inverse, pour 7 opérateurs, le délai moyen est inférieur à 42 jours et pour l'un des opérateurs importants, le PMU, le délai moyen n'est que de 35 jours. Cela démontre l'existence d'importantes marges de progrès.

Délai moyen de traitement par nombre de jours en 2022



4 - Etude de cas de médiation



4.1 - Résultat du pari

4.1.1 - Déroulement d'un évènement sportif

Position du médiateur inchangée

L'objet du litige : le joueur objet du pari (Dimitri Payet) est sorti sur blessure en première mi-temps : le parieur estimait que son pari ne pouvait pas se réaliser en si peu de temps et souhaitait qu'il soit annulé.

Le motif de la décision de l'opérateur déclarant le pari perdant : Le règlement de l'opérateur précise que seuls sont annulés les paris sur des joueurs remplaçants n'entrant pas en jeu ou rentrant après que tous les buts payables à la place ont été marqués.

En l'espèce, le joueur avait joué 33 minutes avant de se blesser et il n'avait pas marqué.

Position du médiateur : le médiateur considère que non seulement la décision de l'opérateur est conforme aux dispositions de son règlement de jeu à valeur contractuelle, mais correspond à l'application du principe de l'aléa propre à tout pari relatif au déroulement d'un évènement sportif dès lors qu'il a débuté.

4.1.2 - Prise en compte du premier résultat communiqué par l'organisateur officiel de la compétition

Position du médiateur inchangée

Objet du litige : A l'occasion de l'épreuve de saut en hauteur des championnats d'Europe d'Athlétisme, le joueur avait parié sur le fait que le Britannique Jacob Fincham-Dukes finirait sur le podium. Ce dernier était arrivé 2^{ème} avant qu'une réclamation ne soit portée et qu'il ne figure plus sur le podium. L'opérateur a tenu compte du premier résultat officiel communiqué par l'organisateur de l'évènement et non du résultat final affiché, conformément à ses conditions générales d'utilisation.

Position du médiateur : Le médiateur a considéré que l'opérateur avait fait une exacte application de ses CGU en se référant au premier résultat annoncé par l'organisateur officiel de l'évènement. Les CGU reprennent, en effet, 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 officielle 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.

Or, en l'espèce, l'organisateur avait attendu que les réclamations aient été traitées pour communiquer le classement officiel, dans lequel Fincham-Dukes était cinquième. Le pari du joueur était donc bien perdant. Sa réclamation procédait d'une confusion entre le résultat final indiqué à l'issue immédiate de la compétition et le premier résultat officiel de celle-ci qui lui, n'a été annoncé qu'après le traitement des réclamations des compétiteurs.

4.1.3 - Identification de l'équipe jouant à l'extérieur

En 2022, plusieurs saisines concernaient une incompréhension des joueurs concernant l'équipe jouant à domicile lors de matchs de football du championnat Chinois.

Objet du litige : les joueurs avaient placé des paris sur la victoire et le nombre de buts marqués par l'équipe évoluant à l'extérieur. Ils considéraient que l'équipe évoluant à l'extérieur était Changchun et estimaient que l'opérateur avait commis une erreur lors de la présentation des paris.

L'opérateur précisait que le match Changchun Yakai / Hebei Chine Fortune FC avait eu lieu en terrain neutre, et que dans ce type de cas, *l'équipe indiquée en premier dans l'énoncé du pari est "L'équipe à domicile". L'équipe indiquée en second dans l'énoncé du pari est "L'équipe à l'extérieur"*. L'Hebei FC était donc l'équipe considérée comme évoluant à l'extérieur. Or, cette équipe n'ayant marqué qu'un seul but pendant cette rencontre, les paris étaient donc perdants.

Position du médiateur : il estime que l'opérateur a fait une juste application de son règlement de jeu et que c'était bien l'équipe d'Hebei qui évoluait à l'extérieur. Il n'y avait pas de confusion possible car l'équipe évoluant à l'extérieur figure en seconde place dans les intitulés de paris.

4.1.4 - Non-prise en compte des équipes Russes en raison de leur exclusion de la compétition

Objet du litige : le joueur a parié que l'équipe de basket de Milan gagnerait plus de 19,5 fois dans le championnat de basket. Milan a gagné 21 fois en tenant compte des rencontres contre les équipes Russes mais moins de 19,5 fois si on ne tient pas compte des équipes Russes. Or, ces dernières ayant été exclues de la compétition, l'opérateur n'a pas tenu compte des victoires acquises contre elles.

Position du médiateur : L'opérateur a fait une juste application de son règlement de jeu et a pris en compte les résultats officiels. Les équipes Russes ayant été disqualifiées, il ne fallait pas en tenir compte car elles ne figuraient pas dans le classement officiel arrêté par l'organisateur de la compétition.

4.1.5 - Décalage de temps entre la visualisation du match sur le site de l'opérateur et son déroulement réel

Objet du litige : le joueur conteste la validité de son pari. Il estime avoir été induit en erreur car le match, retransmis sur l'application, était censé être en direct. Or, il existait un décalage important entre le temps affiché de la période de jeu et le temps réel de celle-ci

Position du médiateur : Le médiateur rappelle que les informations transmises sur le site de l'opérateur concernant les matchs en cours ne sont données qu'à titre indicatif et que les dispositions de son règlement de jeu excluent que sa responsabilité puisse être engagée à ce titre. Cette clause d'exclusion de responsabilité insérée dans un document à caractère contractuel peut donc être opposée au joueur et sa licéité lui paraît admissible dès lors qu'elle relève du champ de la liberté contractuelle et ne viole aucune règle d'ordre public s'imposant à l'opérateur.

Il appartient donc au joueur de s'informer par ses propres moyens. Le médiateur estime qu'il n'y a pas lieu pour lui de présenter une proposition faisant droit en tout ou partie aux demandes du joueur.

4.2 - Annulation de paris

4.2.1 - Annulation des paris portant sur des joueurs homonymes

Position du médiateur inchangée

2021

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.

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.

Position du médiateur : en fonction des éléments d'information fournis par l'opérateur, le médiateur recherche si l'opérateur a ou non effectué une présentation du pari permettant de différencier les deux joueurs notamment par l'identification de leur équipe d'appartenance.

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

En l'absence de tels éléments, le médiateur considérait que l'intitulé n'était pas clair et sollicitait alors l'annulation des paris.

2022

Objet du litige : le joueur a parié en live sur le joueur A. Le joueur B qui a marqué avait les mêmes noms et prénoms. Le joueur indique qu'il pensait avoir parié sur le joueur B.

Position du médiateur : aucune précision ne figurait dans l'intitulé des paris et il n'était indiqué ni l'équipe à laquelle appartenait le joueur ni sa date de naissance. Le médiateur a donc relevé que ce manque de clarté entre ces deux paris était imputable à l'opérateur et pourrait être analysé comme caractérisant une faute. Il pourrait donc être considéré qu'une telle faute a généré un préjudice devant s'analyser en une perte de chance.

L'opérateur a proposé d'annuler le pari et de rembourser la mise, proposition que le médiateur a considérée comme pertinente et équitable.

4.2.2 - Annulation des paris placés en connaissance du résultat

Position inchangée du médiateur

Objet du litige : pari annulé car placé alors que le résultat était connu

Position du médiateur : Il considère que l'opérateur a fait une application non contestable de la réglementation et des CGU applicables en matière d'annulation de paris. En effet, tout pari sur un événement implique le caractère aléatoire de sa survenance. Or, cet aléa n'existe plus lorsque l'évènement – objet du pari – a eu lieu. L'annulation d'un pari après réalisation de l'évènement correspond donc tant à l'application des dispositions contractuelles qu'à une évidente règle de droit.

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

Objet du litige : le joueur considère que, dans un match de football, le score à prendre en compte est celui constaté à la 90^{ème} minute et non pas celui à la fin du temps réglementaire.

Position du médiateur : Il considère que, comme mentionné dans le règlement de jeu de l'opérateur, la durée « 90 mn », figurant dans l'intitulé du pari, correspond à la durée réglementaire du match dont la durée réelle peut excéder les 90 minutes dès lors qu'il y a eu compensation des arrêts de jeu par l'octroi d'un temps additionnel. Il convient donc de prendre en compte le résultat final du match à la fin de la période réglementaire qui peut effectivement excéder la durée de 90 minutes dès lors qu'il y a eu octroi d'un temps additionnel.

Le médiateur a eu l'occasion, à plusieurs reprises, de souligner la différence entre temps additionnel qui s'incorpore à la durée réglementaire et prolongations de jeu qui s'ajoutent à la durée réglementaire.

4.2.4 - Annulation du pari pour une incohérence dans la présentation du pari entraînant une absence d'aléa

Objet du litige : Plusieurs joueurs ont saisi le médiateur de demandes concernant des matchs de l'Europa League ayant eu lieu le 25 novembre 2021. Ils avaient placé des paris dont l'intitulé était : « *But sur penalty – Pas de penalty marqué* ». Or, l'opérateur avait annulé les paris en raison d'une erreur technique, ce que les joueurs avaient contesté. Ils estimaient qu'il s'agissait d'une erreur de cote et qu'en conséquence, l'annulation du pari n'était pas légale.

L'opérateur avait précisé que les deux paris « But sur penalty – Pas de penalty marqué » et « Une des deux équipes marque sur penalty » avaient été proposés simultanément ce qui permettait aux joueurs d'être certains de gagner en écartant tout aléa. Il estimait donc l'annulation légitime et rappelait qu'elle n'avait pas de lien avec une éventuelle erreur de cote.

Toutefois, dans la mesure où cette erreur technique lui était imputable, il avait proposé un geste commercial aux joueurs.

Position du médiateur : Le médiateur a considéré que le litige ne relevait effectivement ni d'une erreur de cote ni d'une erreur d'intitulé mais résultait d'une incohérence liée à un pari portant non sur un choix entre deux alternatives de jeu mais sur ces deux alternatives à la fois. Il en résultait donc une absence d'aléa puisque le pari était nécessairement gagnant. Or, l'existence d'un tel aléa est effectivement l'un des éléments conditionnant la validité de la constitution du contrat.

Il a par ailleurs considéré que les gestes commerciaux proposés permettaient de clore équitablement le litige.

4.2.5 - Duplication d'une prise de jeu identique

Objet du litige : Le joueur a placé deux fois le même pari (mise de 1000 €) et fait valoir que la duplication de son pari a résulté d'un dysfonctionnement technique de la plateforme de l'opérateur. Il n'en rapporte aucune preuve et l'opérateur conteste tout dysfonctionnement.

L'opérateur indique qu'aucune anomalie n'a impacté le bon fonctionnement de sa plateforme et précise que les deux paris ont été placés à plusieurs secondes d'intervalle (12) ce qui, selon lui, exclurait une double validation accidentelle du même pari.

Position du médiateur : Le médiateur considère que s'il n'y a pas de dysfonctionnement avéré imputable à l'opérateur, il y a lieu, en revanche de prendre en compte la bonne foi du joueur qui, par suite, d'une mauvaise manipulation a pu réitérer et valider involontairement la même prise de jeu.

Contrairement à l'avis exprimé par l'opérateur, le médiateur estime qu'un écart de 12 secondes entre les deux prises de paris peut résulter d'une double validation involontaire. Il propose donc à l'opérateur de rembourser la seconde prise de jeu.

Suite donnée par l'opérateur : Selon les opérateurs, la suite réservée à cette proposition peut varier à la fois en fonction des circonstances de l'espèce et aussi, de l'importance de la mise. Le remboursement au joueur intervient plus fréquemment lorsque le montant de la mise est faible.

4.2.6 - Annulation de paris pour erreur de cote

Evolution de la position du médiateur

2021

Le médiateur considérait qu'à la différence d'un juge, il n'avait pas pour mission de trancher un litige par une décision s'imposant aux parties. S'il relevait que la légalité de certaines dispositions présentes dans les Conditions Générales d'Utilisation des opérateurs pouvait, au regard des règles du code de la consommation, faire débat, il ne lui appartenait pas de trancher celui-ci et il revenait au joueur

d'apprécier l'opportunité d'une éventuelle action judiciaire portant sur la question de la légalité de la disposition susvisée des CGU de l'opérateur.

En 2022, sa position a évolué.

Objet du litige : le joueur a placé un pari à l'occasion du match de tennis opposant Borges et Rybakov (cote à 200). Or, avant le match, le pari a été annulé par l'opérateur à la suite d'un problème d'affichage de cote résultant, selon lui, d'une erreur technique.

Position du médiateur : le médiateur considère qu'au regard des règles du code de la consommation rappelées par l'ANJ dans sa Délibération n° 2021-C-01 du 21 octobre 2021 : « *l'opérateur, en sa qualité de professionnel détenteur d'un agrément de paris sportifs à côte, ne peut pas non plus s'opposer au paiement du pari au motif que le contrat le liant au parieur serait nul en raison de l'erreur qu'il aurait commise dans la détermination de cette cote. Il en va de même lorsque l'opérateur se prévaut d'une erreur de libellé dans l'énoncé pari, laquelle « erreur » peut être ramenée à une « erreur » de cote* ».

Selon la nature de l'erreur et les circonstances de la prise des paris, le médiateur propose ou non un geste commercial.

Suite donnée par l'opérateur : les opérateurs analysent chaque litige au cas par cas et se prononcent, tantôt favorablement et tantôt défavorablement sur les propositions du médiateur.

Dans les cas où les joueurs n'acceptent pas la proposition faite par le médiateur, ce dernier rappelle que sa mission n'est pas de trancher un conflit en droit par une décision s'imposant aux parties. Il précise que si la règle de l'inopposabilité au joueur d'une erreur de cote commise par l'opérateur ou son sous-traitant lui paraît non discutable en droit, elle peut, comme toute règle, souffrir des exceptions en fonction de données factuelles dont il revient au juge de préciser la nature et la portée.

Or, la jurisprudence en la matière n'est ni fournie ni établie car la Cour de cassation n'a pas été amenée à statuer sur cette question. Les deux seules décisions rendues par celle-ci dont l'une citée par la délibération de l'ANJ du 21 octobre 2021 sont, en effet, des décisions de non-admission du pourvoi qui, de par leur nature, ne peuvent constituer des références jurisprudentielles pertinentes.

Le médiateur relève qu'il lui appartient de rechercher une solution pertinente en droit et/ou en équité et acceptable par chacune des deux parties. Or, toute proposition satisfaisant en totalité à la demande du joueur aurait été rejetée par l'opérateur pour des motifs de principe et la médiation se serait révélée sans intérêt.

4.2.7 - Annulation des paris placés en pré-match après le début de l'évènement

Position du médiateur inchangée

2021

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

En 2022, le médiateur ne peut que constater que, dans tous les cas, l'opérateur a fait une application stricte de son règlement de jeu en annulant des paris pré-match placés après le début de la compétition objet du pari. Il l'invite à faire preuve de plus de vigilance et à clôturer les paris pré-match une fois que le match commence afin d'éviter ce type de litige. Selon les circonstances de l'espèce, le médiateur peut proposer ou non un geste commercial.

4.2.8 - Annulation de pari liée aux conditions d'organisation du match

Objet du litige : Plusieurs joueurs ont saisi le médiateur concernant des paris placés sur des matchs de qualification du tournoi masculin de l'US OPEN. Ils avaient notamment parié sur le nombre de jeux qu'il y aurait dans le match et le nombre de jeux (39,5) qui seraient gagnés par chaque joueur.

Les paris ont été annulés quelques minutes après le début du match pour « absence d'aléa » au motif qu'ils avaient été ouverts, par erreur, pour des matchs en 5 sets alors que les matchs se déroulaient en 3 sets.

Selon l'opérateur, le format réel de ces matchs entraînait une absence d'aléa. Les paris étaient soit forcément gagnants soit comportaient une probabilité de perdre quasi nulle qui n'était pas reflétée dans la cote proposée.

Position du médiateur : Le médiateur relève que l'annulation des paris par l'opérateur résulte du constat tardif par celui-ci de ce que les matchs se déroulaient en 3 sets et non en 5 sets. Il ne s'agit là nullement d'une modification des conditions d'organisation des matchs effectuée par l'organisateur de la compétition mais d'une erreur imputable à l'opérateur.

Si le déroulement d'un match en 3 ou 5 sets peut modifier le degré d'aléa, un match en 3 sets n'est pas dénué de tout aléa. En effet, il n'y a que les paris portant sur un nombre de jeux supérieur à 39,5 qui étaient dépourvus d'aléa car il ne peut y avoir que 39 jeux dans un match en 3 sets.

Pour les autres paris, il y avait bien un aléa mais les chances de perdre étaient relativement faibles et les cotes proposées étaient avantageuses compte tenu des probabilités de gagner le pari. L'opérateur semble donc en réalité avoir annulé les paris pour une erreur de cote. Or, l'opérateur, ne peut pas s'opposer au paiement du pari au motif que le contrat le liant au parieur serait nul en raison de l'erreur qu'il aurait commise dans la détermination de cette cote.

En conséquence, le médiateur avait sollicité l'octroi d'un geste commercial.

Suite donnée par l'opérateur : L'opérateur concerné n'a pas accepté la proposition du médiateur dans ces différents dossiers et a maintenu sa position en rappelant que, selon lui, les paris avaient justement été annulés en raison de l'absence d'aléa.

4.2.9 - Annulation d'un pari ne correspondant pas à la liste des paris autorisés par l'ANJ

- Annulation car le match objet du pari ne figure pas dans la liste des paris autorisés par l'ANJ

Premier exemple

Objet du litige : le joueur avait parié sur un match de badminton (1^{er} tour de la compétition) dans un premier temps considéré comme gagnant avant d'être annulé. Or, les paris sur des matchs de badminton n'étaient pas autorisés par l'ANJ sur le marché français jusqu'aux quarts de finale.

Position du médiateur : Le médiateur constate que les paris proposés n'étaient pas conformes à la liste des paris autorisés par l'ANJ. En effet, les paris sur le HSBC BWF World Tour Super 300 n'étaient autorisés qu'à partir des quarts de finale. L'annulation des paris était donc justifiée.

Second exemple

Objet du pari : Plusieurs joueurs ont saisi le médiateur concernant des paris placés sur des matchs de la Coupe du Roi. Les intitulés étaient les suivants :

- « Le joueur marque plus de 2 ou + : Pas de buteur »
- « Le joueur marque plus de 4 ou + : Pas de buteur »

L'opérateur a annulé les paris après la fin du match en raison d'une erreur matérielle de saisie dans leurs intitulés qui n'étaient pas conformes à la liste des paris autorisés par l'ANJ. Cette liste ne comprend pas les intitulés du type « *Le joueur marque N buts ou + : Pas de buteur* » tel que proposé, par erreur, par l'opérateur. Il faut impérativement que le buteur soit identifié. L'annulation était donc justifiée.

Position du médiateur : Le médiateur relève d'une part, que le libellé du pari n'est pas compréhensible et d'autre part, qu'il n'est pas conforme à la liste des paris autorisés par l'ANJ. En effet, le pari du type « nombre de buts par buteur » implique l'identification du ou des buteurs concernés.

En conséquence, faute d'objet certain et licite, le contrat correspondant à cette offre de pari est nul en application de l'article 1128 du code civil.

4.3 - Offre commerciale

4.3.1- Cash-out

Position du médiateur inchangée

Objet du litige : le joueur a placé un pari et lorsqu'il a vu qu'il ne pourrait pas le gagner, a souhaité effectuer un *cash-out*. Or, l'option n'était plus proposée à ce moment-là. Le joueur évoquait un dysfonctionnement technique de la plateforme.

Position du médiateur : Le médiateur a constaté que, s'il faisait état d'un dysfonctionnement technique sur la plateforme de l'opérateur, le joueur n'en justifiait nullement par la production d'éventuelles captures d'écran.

Il rappelle qu'il ne dispose pas d'une capacité d'investigation et de vérification de la matérialité de ces

faits. Toutefois, il relève que l'opérateur a fourni des explications factuelles assorties de référence aux règles inscrites dans sa plateforme de jeu. Celui-ci paraît donc avoir fait, en l'état des informations en sa possession, une application non contestable de son règlement.

Par ailleurs, concernant l'option *cash-out*, il rappelle qu'il s'agit d'une option que l'opérateur n'est pas obligé de proposer.

4.3.2 - Offre de bienvenue soumise à conditions

Position du médiateur inchangée

En 2021

L'objet du litige : Le refus par l'opérateur du bénéfice de l'offre de bienvenue au motif que les conditions d'attribution n'étaient pas remplies.

Position du médiateur : Le médiateur rappelle que le joueur doit avoir facilement accès aux conditions de l'offre.

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.

En 2022, la position n'a pas évolué mais a été renforcée. Le médiateur estime qu'une notification ou un message devrait être adressé au joueur afin de lui rappeler les conditions d'accès au bénéfice de l'offre.

- Offre de bienvenue soumise à la condition d'une absence de retrait durant un certain délai par le joueur

Objet : Le joueur a effectué un dépôt afin de bénéficier d'une offre commerciale mais elle ne lui a pas été accordée car elle prévoyait que, pour y être éligible, il ne fallait pas avoir effectué de retrait de fonds durant un certain délai. Or, dans ce délai, le joueur avait effectué un retrait.

Position du médiateur : Le médiateur constate que les conditions de l'offre étaient effectivement disponibles sur le site internet de l'opérateur. Toutefois, aucun message ou notification ne lui a été adressé lors du dépôt afin de l'alerter qu'il n'était pas éligible à cette offre.

Le médiateur estime que la mention de l'offre dans le règlement ne suffit pas à assurer la bonne information du joueur. L'opérateur aurait dû, par un lien hypertexte renvoyant aux conditions fixées par le règlement, indiquer plus clairement au joueur lors de son dépôt qu'il s'agissait d'une offre soumise à conditions

En conséquence, l'offre commerciale ne semblait pas répondre aux exigences de la fourniture au joueur d'informations « de manière lisible et compréhensible » conformément aux dispositions de l'article L111-1 du code de la consommation.

Le médiateur a donc sollicité l'octroi d'un geste commercial pour le joueur.

Suite donnée par l'opérateur : selon l'opérateur cette proposition est acceptée ou refusée.

- Erreur dans l'envoi de l'offre commerciale

Objet du litige : l'opérateur a proposé une offre commerciale consistant à offrir un ticket gratuit au joueur afin qu'il participe à un tournoi de poker. Il a annulé l'offre juste avant le tournoi. Le joueur avait donc joué en pensant que son compte joueur ne serait pas débité. L'opérateur s'est justifié en indiquant que le joueur n'était en réalité pas concerné par l'offre et qu'il lui avait envoyé un mail afin de l'en alerter.

Deux cas de figures se sont présentés : soit le joueur a participé au jeu soit il n'y a pas participé.

Position du médiateur : Dans le premier cas, le médiateur estime que l'opérateur doit accorder un dédommagement au joueur si le joueur a joué en étant induit en erreur. En effet, bien que l'anomalie ait été rectifiée dans la journée, elle avait induit le joueur en erreur car ce dernier avait joué en pensant le faire gratuitement d'autant que le mail rectificatif n'avait été envoyé que quelques minutes avant le début du tournoi. En connaissance de cause, il n'aurait peut-être pas participé à ce tournoi. Le médiateur a donc sollicité un dédommagement par l'opérateur.

Dans le second cas, si le joueur n'a pas joué, le médiateur n'a pas proposé de dédommagement en l'absence de tout préjudice financier.

Suite donnée par l'opérateur : L'opérateur concerné par plusieurs cas identiques a accepté la proposition du médiateur.

- Exclusion d'un joueur du bénéfice d'un programme de fidélité

Objet du litige : le joueur a été exclu d'un programme de fidélité car il lui était reproché de rechercher systématiquement le bénéfice d'offres promotionnelles.

Position du médiateur : le médiateur a considéré que l'opérateur dispose d'une large liberté pour définir les règles d'attribution des *freebets*, bonus et autres avantages. En revanche, dès lors qu'il crée de tels avantages, il doit nécessairement l'effectuer sur la base d'une analyse économique de son risque. Il ne peut dès lors, pour un motif économique lié à une détérioration de son TRJ, supprimer l'accès au bénéfice d'offres promotionnelles à un joueur au motif qu'il aurait déjà bénéficié de plusieurs offres sur son site.

Un tel comportement paraît d'autant plus anormal que l'opérateur ne justifie nullement de l'existence de règles définissant de manière précise les critères autorisant une exclusion de tel ou tel joueur du bénéfice de ces avantages. En conséquence, le caractère discrétionnaire du refus de l'accès à ces offres

pourrait tout à la fois contrevenir à l'obligation d'information du consommateur voire constituer une pratique commerciale trompeuse au sens des articles L121-2 et suivants du code de la consommation.

En conséquence, sous réserve d'explications et justifications complémentaires qu'apporterait l'opérateur au regard de ces observations, le médiateur invite celui-ci à revenir sur sa décision et à réintégrer le joueur au programme.

Suite donnée par l'opérateur : L'opérateur a suivi la proposition du médiateur.

4.4 - Limitation des mises

Position du médiateur inchangée

Objet du litige : l'opérateur a limité les mises du joueur au motif que le joueur utiliserait un robot ou un logiciel de trading.

Position du médiateur : Le médiateur rappelle que les cas de limitations de mises autorisées par l'ANJ ont été définis dans sa délibération n° 2021-C-01 du 21 octobre 2021. Il en résulte que seules les deux premières exceptions à la prohibition de limitation de mises - prévention du jeu excessif ou pathologique et lutte contre la fraude, le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme - correspondent à des limitations de mises à caractère personnel.

La troisième exception visant les limitations de mises destinées à limiter l'exposition financière de l'opérateur correspond à des limitations à caractère général s'appliquant à certains paris dont les caractéristiques doivent être préalablement définies dans un référentiel préétabli par l'opérateur de jeux. En toute hypothèse, il ne peut nullement s'agir d'une limitation à caractère personnel arrêtée en fonction du comportement de jeu d'un joueur.

La seule dérogation possible à ce principe pourrait concerner des comportements de jeux enfreignant des règles légales ou réglementaires. Or, l'utilisation d'un logiciel de trading - à la supposer établie - ne fait pas l'objet d'une disposition législative ou réglementaire la prohibant.

Toutefois, le médiateur estimant que cette question relève de la seule compétence de l'ANJ ne s'est pas prononcé directement sur la légalité du règlement de jeu.

En revanche il a estimé que toute limitation de mise à caractère individuel n'étant pas en lien avec le jeu pathologique ou le blanchiment et/ou le financement du terrorisme n'était pas justifiée. Il a, en conséquence, demandé la levée de la limitation des mises du joueur.

Suite donnée par l'opérateur : L'opérateur tout en réaffirmant la légalité de son règlement de jeu a, dans plusieurs cas, accepté une levée de la limitation dans le cadre de la réévaluation trimestrielle prévue dans son règlement des jeux et paris en ligne.

4.5 - Gestion du compte joueur

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

Position du médiateur inchangée

Objet du litige : La joueuse a ouvert un compte en utilisant son nom de jeune fille. Elle a communiqué un RIB mentionnant un double nom composé de son nom de famille et de son nom d'épouse. L'opérateur a refusé la demande de retrait de la joueuse au motif que le nom du RIB n'était pas

identique à celui mentionné lors de l'ouverture du compte joueur. La joueuse a proposé d'envoyer une copie de son livret de famille, ce que l'opérateur a refusé.

Position du médiateur : Le médiateur relève que l'opérateur a refusé le retrait mais qu'il ne s'était pas alerté de cette discordance de nom lors de l'approvisionnement du compte. Il estime également que le refus de prendre en compte le livret de famille était injustifié.

Par ailleurs, il lui semble évident que le RIB mentionnait le nom de jeune fille et le nom marital. Le refus de la demande de retrait n'était donc pas justifié.

Suite donnée par l'opérateur : proposition acceptée par l'opérateur

4.5.2 - Utilisation d'un même terminal par le joueur et son conjoint

Objet du litige : le compte du joueur a été clôturé car le joueur avait utilisé le même tracker et pris les mêmes paris que son conjoint. L'opérateur estime donc que c'est une seule et même personne qui utilise les deux comptes dans le but de profiter plusieurs fois des cotes boostées et donc, de contourner des limitations de mise générales mises en place par l'opérateur.

Position du médiateur : Le médiateur considère que les informations factuelles communiquées par l'opérateur ne semblent pas suffisantes pour justifier la décision de clôture du compte du joueur et de celui de son épouse.

En effet, l'argument tiré de la connexion à partir d'un même terminal ne peut être opposé au joueur dès lors que l'utilisation d'un ordinateur commun s'explique par la situation conjugale et est, en conséquence, parfaitement légitime.

Par ailleurs, il ne semble pas illégitime que le joueur effectue, avec sa femme, les mêmes paris.

De plus, le médiateur relève que certains paris sont effectués à quelques secondes d'intervalle, 22 secondes par exemple, ce qui laisse penser qu'il y a bien deux personnes distinctes qui effectuent les paris. En effet, il semble difficile d'envisager qu'une seule et même personne ait le temps de se déconnecter, d'effectuer un nouveau pari et de le valider en seulement 22 secondes.

En conséquence, et compte tenu des éléments en sa possession, le médiateur estime que l'opérateur devrait procéder au déblocage du compte du joueur. Dans l'hypothèse, où il pourrait justifier, à l'aide d'exemples précis, que le joueur aurait tenté de contourner des limitations de mise, il lui apparaît que des sanctions moins fortes telles qu'un avertissement ou une suspension provisoire de compte auraient pu être prises.

Suite donnée par l'opérateur : L'opérateur a refusé une réouverture immédiate du compte du joueur mais il a proposé de mettre en place un blocage du compte durant 6 mois. Le compte pourra donc être réouvert, sur demande du joueur, à compter de l'expiration d'une période de 6 mois.

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

Plusieurs nouveaux cas de figure se sont présentés :

- Le lien consiste en l'utilisation de la même carte bancaire

Objet du litige : le joueur s'est trompé de carte bancaire lorsqu'il a voulu approvisionner son compte joueur. Il a pris, par accident, la carte bancaire d'un ami interdit de jeux car ils étaient au même endroit lors d'une réunion amicale. Le compte a été clôturé.

Position du médiateur : Les éléments de fait ont pu faire naître une suspicion chez l'opérateur qui est dans l'obligation de suspendre les comptes joueur pouvant être en lien avec des interdits de jeux. Toutefois, il doit pouvoir permettre au joueur suspecté de s'expliquer, ce qui n'a pas été le cas, l'opérateur ayant clôturé le compte sans préavis.

Par ailleurs, une telle mesure ne peut être justifiée, à titre de mesure de prévention, que s'il est établi que le compte a été ouvert ou utilisé pour contourner les effets de l'inscription d'un tiers sur la liste des interdits de jeux.

Dans la première hypothèse, le compte aurait dû être ouvert après cette inscription.

Dans la seconde, l'opérateur doit établir une modification du comportement de jeu du joueur, notamment dans le montant des mises, postérieurement à la date de cette inscription.

Si le souci de prévention de l'opérateur est louable, il ne doit pas pour autant le conduire à prendre des mesures qui viendraient limiter de manière excessive les droits d'un joueur.

Le médiateur a donc sollicité la réouverture du compte du joueur.

Suite donnée : L'opérateur a procédé à la réouverture du compte du joueur

- Le lien correspond à l'utilisation du même terminal par deux joueurs ayant un lien de famille, fils, frère ou mère

Objet de la demande : le compte du joueur a été clôturé car il avait des liens avec un autre joueur faisant l'objet d'une interdiction de jeux (le fils du joueur demandeur).

Position du médiateur : lorsque le joueur réside dans le même lieu que son parent interdit de jeux, le médiateur estime que l'argument tiré de connexions à partir d'un même terminal ne peut, à lui seul, fonder une suspicion de contournement de la mesure d'interdiction de jeux. L'opérateur ne peut prendre une décision de clôture que si d'autres indices tels ceux résultant d'un changement dans la pratique de jeu du joueur permettent de suspecter un contournement des effets de l'inscription aux interdits de jeux. Le médiateur demande donc la réouverture du compte en rappelant que d'autres mesures de prévention telle une limitation de mise étaient possibles.

Lorsque le joueur a un domicile autre que son parent interdit de jeux. Le médiateur estime que le joueur doit pouvoir s'expliquer sur les liens entretenus avec son parent et qu'il convient de veiller à un nécessaire équilibre entre les droits du joueur et les obligations qui s'imposent à l'opérateur.

Au vu des éléments de l'espèce, le médiateur a demandé la réouverture du compte. Dans tous ces cas, la proposition a été suivie par l'opérateur.

4.5.4 - Le joueur a validé son compte en renseignant un des éléments d'identification en portant par erreur celui correspondant à un membre de sa famille

Objet du litige : la joueuse a validé son compte en renseignant, par erreur, la date de naissance de son mari. L'opérateur a donc clôturé le compte en raison de la discordance entre les éléments renseignés et ceux mentionnés sur la carte d'identité. Il n'a pas restitué le solde du compte à la joueuse.

Proposition du médiateur : Le médiateur a relevé que, s'il y avait effectivement une discordance entre les informations figurant sur la demande d'inscription et la pièce d'identité, l'opérateur avait procédé à une clôture immédiate du compte.

En l'espèce, les services de l'opérateur ont éliminé l'hypothèse d'une erreur matérielle en restreignant cette hypothèse à la seule erreur de saisie résultant d'une confusion de touches du clavier de l'ordinateur. Or, le préenregistrement de données d'identité sur un ordinateur peut conduire à l'affichage d'une donnée erronée et, en l'absence d'une relecture attentive, à la validation d'informations relatives à un membre de la famille du joueur habitant à la même adresse et utilisant le même terminal.

Une telle discordance relève alors d'une simple négligence et non d'une volonté de fraude ainsi qu'en atteste l'absence de toute circonstance de fait telle qu'une auto-exclusion ou une interdiction de jeu permettant de justifier d'une suspicion de fraude.

Le médiateur a donc sollicité le remboursement du solde et la réouverture du compte si le joueur en exprimait la demande.

Suite donnée par l'opérateur : L'opérateur a systématiquement remboursé le solde du joueur et, dans la majorité des cas où le joueur en faisait la demande, a réouvert le compte.

D'autres demandes procédant d'une situation analogue ont fait l'objet d'une proposition similaire suivie par l'opérateur.

4.5.5 - Fermeture du compte pour suspicion de jeu pathologique

Objet du litige : le compte du joueur a été clôturé par l'opérateur au motif qu'il avait un comportement de jeu pathologique. Le joueur contestait cette affirmation et estimait que son compte avait été bloqué car il gagnait trop régulièrement. L'opérateur rappelait qu'il avait clôturé le compte en se référant à l'article VII « *Identification et accompagnement des joueurs excessifs ou pathologiques* » du cadre de référence de l'Autorité Nationale des Jeux pour la prévention du jeu excessif ou pathologique et la protection des mineurs, qui précise que :

« L'accompagnement du joueur [excessif ou pathologique] peut prendre des formes différenciées, qui sont graduées et adaptées à la situation en cause et n'ont pas vocation à se substituer aux professionnels du soin. Il consiste principalement à :

- *(i) l'informer sur les risques liés au jeu excessif et les outils existants permettant de modérer ou de retrouver la maîtrise de sa pratique de jeu ;*
- *(ii) l'orienter vers des solutions d'accompagnement appropriées, qu'il s'agisse d'organismes spécialisés d'aide aux joueurs ou, dans les cas les plus graves, de professionnels médico-psycho-sociaux ;*
- *(iii) le cas échéant, limiter ou neutraliser la capacité de jeu du joueur. »*

L'opérateur indiquait que le joueur avait un comportement de jeu excessif car :

- La limite de mise hebdomadaire fixée par le joueur était très importante ;

- le montant de ses mises était en constante augmentation.

L'opérateur estimait donc que la clôture du compte était justifiée.

Position du médiateur : Le médiateur rappelle que, s'il n'a pas une quelconque autorité pour procéder à une analyse de l'état d'addiction ou de dépendance au jeu d'un joueur, il doit s'assurer que la mesure prise par l'opérateur s'inscrit bien dans le respect des règles définies par l'arrêté du 9 avril 2021 définissant le cadre de référence pour la prévention du jeu excessif ou pathologique et la protection des mineurs.

Le médiateur estime, en premier lieu, que l'opérateur devait justifier que la mesure prise correspondait à l'analyse multicritères prescrite pour l'identification de « joueurs dont la pratique de jeu apparaît potentiellement excessive ou pathologique ».

Ces critères définis à la section VII b de l'arrêté susvisé sont les suivants :

« -Les demandes d'aide effectuées par l'entourage ou par les tiers ;

- *Les signaux forts de problèmes de jeu relevés lors de la relation commerciale et lors d'interactions directes tels que par exemple, l'expression par le joueur ou son entourage :*
 - *de situations de difficultés financière, sociale ou de détresse psychologique liées au jeu ;*
 - *d'un sentiment d'avoir des difficultés de jeu ou de perdre le contrôle ;*
 - *de signes d'agressivité, de frustration, de colère, d'impatience voire, dans les cas les plus graves, de risques de mise en danger de soi ou d'autrui tels que les menaces de suicide.*

Ces signaux peuvent notamment se matérialiser par des sollicitations répétées du service client, la contestation des résultats ou de l'intégrité du jeu, la demande répétée de bonus.

Lorsque les informations relatives à leur clientèle le permettent, les comportements de jeu et leurs variations, observés sur le long terme et de manière combinée, par exemple :

- *la fréquence de jeu et le temps passé à jouer ;*
- *les dépenses de jeu (niveau de mises ou de pertes) ou les indices témoignant d'un niveau d'engagement du joueur incompatible avec ses moyens financiers ;*
- *les caractéristiques de l'activité de jeu, en particulier lorsqu'elles traduisent une intensité de jeu, une prise de risque, une impulsivité ou des choix irrationnels ;*
- *les tentatives de compensation des pertes, notamment en termes de persistance ou d'intensification des dépenses après des pertes ;*
- *l'utilisation des dispositifs de modération ou d'auto-exclusion, pour le jeu sur compte, ou de la LVA, pour les casinos ou clubs de jeux »*

Le médiateur avait considéré que l'opérateur n'avait pas apporté d'éléments permettant de caractériser la réunion de plusieurs de ces critères et donc, de justifier que le joueur présentait un risque de jeu pathologique.

En second lieu, l'arrêté susvisé prévoit une gradation des mesures en fonction du comportement de jeu du joueur. Or, en l'espèce, l'opérateur avait d'emblée, sans l'envoi préalable de messages de prévention et sans recherche d'une prise de contact avec le joueur, procédé au blocage puis à la fermeture du compte.

Au vu de cette complète méconnaissance des dispositions de l'arrêté du 9 avril 2021, il avait donc sollicité la réouverture du compte du joueur.

Suite donnée par l'opérateur : l'opérateur a refusé de procéder à la réouverture du compte

4.5.6 - Manque de vigilance de l'opérateur concernant le jeu pathologique

Il appartient de différencier deux types de cas : ceux survenus antérieurement à l'arrêté du 9 avril 2021 définissant le cadre de référence pour la prévention du jeu excessif ou pathologique et la protection des mineurs et ceux survenus postérieurement.

- La vigilance concernant le jeu pathologique avant la publication de l'arrêté du 9 avril 2021

Objet du litige : le joueur avait créé, en 2017, un compte sur lequel il avait joué, pendant plus d'un an, de très importantes sommes. Il reconnaissait le caractère pathologique de son comportement et reprochait à l'opérateur de l'avoir laissé jouer sans prendre aucune mesure de restriction à son encontre malgré la flagrance de son comportement de jeu excessif. L'opérateur ne l'avait jamais contacté. Le joueur souhaitait donc obtenir un dédommagement à hauteur du préjudice engendré.

L'opérateur a indiqué avoir effectué des investigations qui n'auraient pas permis de déceler d'anomalies dans le comportement de jeu du joueur. Il estimait avoir respecté la réglementation relative au jeu excessif ou pathologique.

Position du médiateur : Le médiateur a sollicité, auprès de l'opérateur, différents documents complémentaires tels que l'historique du compte joueur, les relevés de compte (paris, dépôts et retraits) ainsi que les messages de prévention censés avoir été adressés au joueur.

Le médiateur, au vu des éléments d'information à sa disposition, a relevé que le caractère cyclique des dépôts et des mises subséquentes du joueur ne pouvait être analysé que comme traduisant des poussées de fièvre de jeu totalement incontrôlées. Celles-ci étaient identifiables dès l'été 2019 et auraient dû donner lieu à l'envoi de premiers messages de prévention et en cas d'absence de toute réaction de la part du joueur, à la recherche de prises de contact. Enfin, l'emballlement constaté en décembre 2019 aurait dû motiver un blocage de son compte.

Or, l'opérateur n'avait adressé au joueur aucun message de prévention et n'avait pas davantage pris l'initiative d'une recherche de contact avec celui-ci alors même que le comportement de ce dernier aurait dû l'inciter à faire preuve de vigilance au regard de l'article 26 de la loi n° 2010-476 du 12 mai 2010 dans sa version issue de la loi n°2016- 1321 du 7 octobre 2016 :

« Il [l'opérateur] prévient les comportements de jeu excessif ou pathologique par la mise en place de mécanismes d'auto-exclusion et de modération et de dispositifs d'autolimitation des dépôts et des mises. Il met également en place, pour les jeux de cercle en ligne définis à l'article 14, un dispositif d'autolimitation de temps de jeu effectif. Il communique en permanence à tout joueur fréquentant son site le solde instantané de son compte. Il informe les joueurs des risques liés au jeu excessif ou pathologique par le biais d'un message de mise en garde, ainsi que des procédures d'inscription sur les fichiers des interdits de jeu tenus par les services du ministère de l'intérieur. Un arrêté du ministre de la santé précise le contenu de ce message de mise en garde ».

En l'absence de prise d'un arrêté déclinant les modalités des dispositifs à mettre en œuvre par les opérateurs, ceux-ci pouvaient, certes, définir librement les modalités des mécanismes à mettre en place. En revanche, ils étaient tenus de prendre des mesures destinées à satisfaire aux objectifs définis par la loi et, en particulier, d'informer les joueurs des risques liés au jeu excessif ou pathologique. A ce titre, l'article 34 de la loi susvisée du 12 mai 2010 prévoyait, dans sa version applicable à compter du 1er janvier 2018, que l'Autorité de Régulation des Jeux en Ligne avait pour mission d'évaluer les

résultats des actions menées par les opérateurs agréés en matière de prévention du jeu excessif ou pathologique et pouvait leur adresser des recommandations à ce sujet.

Compte tenu de ces éléments, le médiateur a sollicité un dédommagement auprès de l'opérateur eu égard à son manque de vigilance dans la détection d'un jeu pathologique chez le joueur.

Suite donnée par l'opérateur : L'opérateur a accepté la proposition du médiateur. Dans un second cas similaire concernant le même joueur, un autre opérateur a refusé de suivre la proposition du médiateur.

- La vigilance concernant le jeu pathologique après la publication de l'arrêté du 9 avril 2021

Objet du litige : Le joueur a indiqué faire face à des difficultés concernant ses habitudes de jeu. Il avait donc clôturé son compte mais signalait qu'il avait déposé, en un mois, quasiment 175 000 € sans que l'opérateur ne le contacte ou ne lui demande de justificatifs concernant la provenance de ses fonds. Le joueur n'avait pas davantage été contacté afin de savoir s'il était en mesure de jouer une telle somme. Il estimait donc que l'opérateur n'avait pas respecté ses obligations de jeu responsable et l'avait, de surcroît, incité à jouer en lui offrant des paris gratuits. Il demandait le remboursement de ses pertes.

L'opérateur a estimé que le joueur disposait de moyens financiers en adéquation avec son activité de jeu car aucun incident de paiement n'avait impacté le fonctionnement de son compte. Il a également rappelé que le montant des mises du joueur était stable et que celui-ci avait contacté à plusieurs reprises son service client sans faire mention de ses problèmes d'addiction.

Position du médiateur : Le médiateur a analysé le fonctionnement des deux comptes ouverts successivement.

Pour le premier, son activité de jeu paraissait maîtrisée : les montants cumulés des dépôts, soit 261 969 €, et des retraits soit 259 363,51 € s'équilibraient avec une très faible perte nette d'1%, soit 2 605,49€.

Le joueur s'était autoexclu à de nombreuses reprises - 7 fois en 2 ans - et ce, pour des durées très variables dont deux très courtes de 8 jours et deux longues de 6 mois dont la seconde du 23 juin 2020 au 29 décembre 2021. Toutefois, les motifs indiqués dont quatre correspondaient à la rubrique « Vous souhaitez faire une pause » n'appelaient pas une réaction particulière de la part de l'opérateur. Dans aucune des demandes ni lors de ses appels téléphoniques, le joueur n'avait fait état d'un quelconque problème d'addiction.

Pour le second compte, en revanche, la reprise le 29 décembre 2021 de son activité de jeu après 6 mois d'auto-exclusion faisait apparaître des modifications radicales de comportement de jeu par rapport à son activité antérieure. Ainsi, on pouvait constater des volumes impressionnants de paris - plus de 2 000 en moins d'un mois - et de dépôts avec des montants moyens journaliers variant de près de 8 000 € à plus de 9 000 €, des retraits d'un faible montant et en conséquence, de très importantes pertes.

Compte tenu du nombre de dépôt journaliers, le joueur avait reçu des messages automatiques de mise en garde. Si ces mesures paraissent appropriées lorsqu'il s'agit de situations ponctuelles, la répétition de telles situations dans un temps rapproché de quelques jours appelait de la part de l'opérateur une réaction plus adaptée tel un appel téléphonique ou l'envoi d'un email personnalisé invitant le joueur à rappeler le service spécialisé de l'opérateur.

Enfin, si, après dépassement du seuil de 100 000€ de pertes, une alerte avait été déclenchée le 15 janvier 2022, elle n'avait été traitée que 14 jours plus tard, à la suite d'une prise de contact du joueur avec le service client de l'opérateur qui, à l'issue de cet entretien téléphonique, avait enfin bloqué le compte du joueur.

Le retard de traitement de l'alerte résultait de l'application d'une règle interne prévoyant un traitement mensuel des alertes. Cette règle apparaissait totalement inadaptée alors que de telles situations exigent une réaction immédiate telle que l'envoi d'un e-mail informant le joueur d'une suspension de son compte sous 48 heures à défaut d'un contact pris avec le service du jeu responsable de l'opérateur. Une telle mesure aurait répondu au cas évoqué dans l'article 2 – Accompagnement - de la section VII de l'arrêté du 9 avril 2021 définissant le cadre de référence pour la prévention du jeu excessif ou pathologique et la protection des mineurs qui prévoit que « *Dans les cas les plus graves et ainsi que le permet les dispositions de l'article L. 121-11 du code de la consommation, l'opérateur peut limiter, suspendre, voire clôturer le compte du joueur, en portant à sa connaissance tous les faits qui motivent cette mesure exceptionnelle. L'Autorité nationale des jeux est informée de cette mesure et de ses motifs* ».

Compte tenu de l'absence de réaction appropriée de l'opérateur face à l'évolution problématique du comportement du joueur, le médiateur a considéré qu'il n'avait pas respecté son devoir de vigilance et a sollicité, pour la période du 17 au 29 janvier 2022, un dédommagement fondé sur un partage de responsabilité.

Suite donnée par l'opérateur : L'opérateur a accepté la proposition du médiateur.

5 - Recommandations du médiateur



Les trois recommandations du précédent rapport dont les deux premières avaient déjà été faites dès 2021 demeurent d'actualité.

5.1 – Bilan des suites des recommandations faites en 2022

5.1.1 - Revoir le traitement des réclamations par les opérateurs

La première recommandation - Revoir le traitement des réclamations par les opérateurs - avait un double objectif :

- éviter que le recours au médiateur ne devienne la voie habituelle de résolution des litiges entre joueurs et opérateurs ;
- réduire le délai de traitement des demandes de médiation.

Sur le premier point, 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. A l'opposé, la stabilité voire la réduction du nombre des litiges ne traduit- elle pas une meilleure résolution des réclamations en amont ? S'il est difficile de répondre à cette question, il apparaît que des progrès restent à faire pour atteindre l'objectif.

Sur le second point, la réduction continue du délai moyen de traitement des demandes de médiation - de 62 jours en 2019 - 2020 à 55 jours en 2022 - mais aussi, la croissance significative de la part des demandes traitées en moins de 60 jours passée en 3 ans de 59% à 66% témoignent d'une réussite globale dans la réalisation de l'objectif de réduction des délais de traitement.

En revanche, le maintien d'une part encore trop élevée de demandes traitées en plus de 90 jours- 11% en 2022 contre 18% en 2019-2020- traduit l'impact de très mauvais résultats pour plusieurs opérateurs qui paraissent totalement réfractaires à tout effort en la matière. La part des dossiers traités en plus de 90 jours correspond à hauteur des deux tiers à trois opérateurs- SPS Betting Limited, Réel Malta Limited et Genybet - qui ne représentent que 18% de l'ensemble des demandes.

Pour un petit opérateur comme Genybet, ces demandes (4) représentent 80% des demandes le concernant. Pour Réel Malta Limited (26 demandes) et SPS Betting Limited (32 demandes), ces demandes représentent respectivement 84% et 34% de l'ensemble des demandes les concernant. Ces chiffres traduisent d'évidentes carences organisationnelles et/ou un manque total d'intérêt porté à une bonne résolution des litiges dans le cadre de la médiation.

5.1.2 - 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 – tel le *Cash-Out* - est, elle aussi, inégalement suivie.

Cette recommandation anticipait sur l'adoption, quelques mois plus tard, par l'ANJ de dispositions plus générales relatives aux lignes directrices et recommandations en matière d'offres commerciales comportant une gratification financière (cf. Communication n°2022-C-003 du 20 octobre 2022). Celles-ci tiraient notamment « *les conséquences, en ce qui concerne spécifiquement les gratifications financières, de la décision du Conseil d'Etat en date du 24 mars 2021, qui consacre l'application aux jeux d'argent et de hasard des règles pertinentes du code de la consommation, notamment de celles relatives aux pratiques commerciales déloyales, desquelles résulte une obligation de transparence et de clarté à la charge des opérateurs de jeux* ».

Elles rappelaient notamment que « *toute offre commerciale comportant une gratification financière a vocation à comporter, sur le même support, l'indication de celles de ses caractéristiques substantielles dont l'absence pourrait tromper le consommateur(..) Ces informations substantielles peuvent être communiquées par un renvoi, signalées par un astérisque, à une mention figurant en plus petits caractères sur son support, à condition d'être lisible et immédiatement visible. Les autres informations relatives à l'offre commerciale de gratification financière, c'est-à-dire celles dont l'absence ne peut tromper le joueur, sont susceptibles, quant à elles, d'être fournies par renvoi au règlement qui la régit, lequel peut être accessible sur un autre support d'information, notamment sur le site internet de l'opérateur.* »

Sur trois ans, le médiateur peut relever avec satisfaction une réduction du nombre de ces litiges - 104 en 2020, 113 en 2021 et 84 en 2022- et surtout, de leur part relative dans l'ensemble des demandes passée de 17,5% en 2020 à 11,3% en 2022.

Au regard des deux opérateurs- Winamax et la FDJ - sur lesquels se concentrent ces litiges (avec des parts respectives de 54% et 15%), la situation est plus inégale : en nette amélioration pour Winamax, avec un nombre de demandes passant en 3 ans de 78 à 45 et en dégradation, pour la FDJ, avec des demandes certes moins nombreuses mais passées de 6 à 13.

Sur le fond, le médiateur constate que les opérateurs ont globalement bien suivi ses recommandations visant à une meilleure information des joueurs sur les conditions d'accès aux offres promotionnelles notamment par la création de liens hypertexte sur les écrans de présentation des offres ou les emails de bienvenue envoyés automatiquement aux joueurs lors de l'ouverture de leur compte joueur et avant même la vérification de leur éligibilité à l'offre. En revanche, leur propension à la multiplication des offres de bienvenue a généré une communication mal maîtrisée et souvent confuse avec, par exemple, des choix d'option entre offres promotionnelles peu clairs et mal présentés ou pire, l'emploi, selon les supports de présentation, de dénominations différentes pour désigner la même offre de bienvenue. Ceci dénote une absence de tout contrôle de conformité sur l'action de communicants manifestant une absence totale de rigueur et sacrifiant les exigences d'une communication simple et claire au profit d'une communication prolix mais confuse visant à provoquer l'adhésion du prospect.

Une attention particulière devra être réservée aux offres de *cash-out* dont les joueurs comprennent mal qu'elles soient réservées à certains paris mais surtout que, pour un pari déterminé, elles puissent être retirées à tout moment d'une compétition ou d'un match. Si ces dispositions figurent bien dans les règlements de jeux ou les règlements propres au *cash-out*, elles devraient, notamment lorsqu'une

telle option est ouverte, impérativement être rappelées par la création de liens hypertexte permettant à chaque joueur d'être informé du caractère potentiellement éphémère d'une telle offre.

5.1.3 - Améliorer la qualité de la rédaction des libellés de pari

Pour 2022, une troisième recommandation avait été faite : l'amélioration de l'écriture du libellé des paris.

Cette recommandation a eu peu d'effets. Le nombre des litiges en la matière est élevé : 131 demandes soit près de 18% de l'ensemble des demandes. Mais, il faut noter une très forte concentration de ces litiges chez trois opérateurs - SPS Betting France Limited, le PMU et Betcltic - qui représentent, à eux trois, près de 75% de cette catégorie de litige.

La situation est particulièrement préoccupante pour SPS Betting France Limited (site Unibet) qui représente 39% de ces litiges (soit 51 demandes) alors que sa part dans l'ensemble des demandes est nettement plus modeste (12,9%). Rapportées au nombre des demandes dirigées contre cet opérateur, ces litiges représentent plus de la moitié de celles-ci.

Pour Betcltic (25 demandes) et le PMU (20 demandes), on relève que leurs parts respectives dans ce type de litige 19% et 15,2% sont supérieures de quatre points à leurs parts dans l'ensemble des litiges.

Un réel effort s'impose donc à ces opérateurs pour réduire drastiquement des litiges résultant de :

- paris ne comportant pas d'aléa: telle la présentation dans un même pari des deux alternatives de jeu : *But sur penalty – Pas de penalty marqué* ». En effet, il en résultait une absence d'aléa ;
- paris non autorisés par l'ANJ : ex : « *le joueur marque + de 4 buts pas de buteur* ». Or, tout pari de ce type implique l'identification d'un buteur ;
- homonymie de joueurs participant à un match : absence de l'indication du prénom d'un joueur alors qu'il y avait un joueur portant le même nom dans chaque équipe ;
- ambiguïté dans l'écriture du pari : le joueur pensait parier sur la compétition féminine, mais le F dans l'intitulé du pari correspondait en réalité à la nature de la compétition « freestyle » ;
- omission du pronom indéfini « chacun » permettant de faire ressortir clairement que la performance, objet du pari devait être celle de chacune des équipes ou de chacun des joueurs ;
- erreur d'affichage du pari ;
- erreur de date relative au jour de la compétition, objet du pari.

5.2 - Recommandations nouvelles pour 2023

5.2.1 - Motivation des décisions de blocage ou de fermeture d'un compte joueur

Ma première recommandation porte sur la motivation des décisions de blocage ou de fermeture des comptes.

En effet, dans de nombreux litiges les opérateurs clôturent ou bloquent les comptes des joueurs sans leur faire connaître le motif de leurs décisions et les éléments factuels détaillés retenus à l'appui de celles-ci. Ils se contentent par exemple d'évoquer un tracker de connexion identique entre deux comptes pour justifier de leur clôture. Or, dans certaines circonstances, l'utilisation d'une même connexion peut facilement s'expliquer, notamment dans le cas de conjoints ayant chacun créé un compte joueur. Dans ce type de cas, une connexion à partir d'un terminal commun s'explique sans difficulté.

Il importe donc que dans ces cas, l'opérateur soit recherché d'autres éléments de fait caractérisant une fraude évidente soit sollicite des explications de la part du joueur ou/et procède à des mesures de vérification telle une demande de prise vidéo du joueur en action de jeu. Un dialogue avec celui-ci doit s'instaurer dès lors que l'opérateur ne peut se prévaloir que d'indices ne pouvant à eux seuls étayer une réelle suspicion de fraude.

Assez souvent, certains opérateurs se bornent à évoquer une fraude sans en préciser la nature et encore moins, les faits la caractérisant. Le joueur n'a alors pas d'autre choix que de saisir le médiateur pour connaître les motifs du blocage ou de la clôture.

Afin d'éviter la multiplication de ce type de litige, il convient que les opérateurs se conforment à l'obligation d'informer le joueur du motif de la clôture de leur compte qui leur est faite par les dispositions des articles 8 (compte joueur provisoire) et 9 (compte joueur) du décret modifié n°2010-518 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.

A ce titre, j'estime que l'opérateur doit préciser les éléments factuels retenus pour caractériser le grief constituant le motif de la décision de clôture ou de blocage d'un compte afin de permettre au joueur de pouvoir contester la matérialité des faits ou/et leur qualification et ainsi, d'engager un débat contradictoire préalablement à une éventuelle saisine du médiateur.

5.2.2 - Le délai d'exécution des demandes de retrait de fonds d'un compte joueur

Ma seconde recommandation porte sur les délais de retrait de fonds du compte joueur qui génèrent de très nombreux litiges concentrés chez quelques opérateurs tels Zeturf, GM Gaming et la FDJ.

Les demandes relatives à ce type de litiges au nombre de 39 pour Zeturf, 13 pour la FDJ et 7 pour GM Gaming représentent à elles seules 73% du nombre total des demandes relatives à ce type de litige et respectivement 58%, 12% et plus de 50% du nombre total des demandes dirigées contre ces trois opérateurs. A titre de comparaison, la part de ce type de demande représente moins de 4% de l'ensemble des demandes concernant les autres opérateurs.

S'agissant de Zeturf, la multiplication de ces litiges est d'autant plus préoccupante qu'elle s'accompagne d'une forte proportion de retraits de la médiation - près de 40% - faisant souvent suite à des demandes d'explications du médiateur ayant fait l'objet de relances pour obtenir une réponse.

Il y a, à l'évidence, une nécessité pour ces opérateurs de prendre des mesures appropriées pour redresser une situation anormale.

Afin de faire cesser ce type de litige, il conviendrait que les opérateurs valident rapidement les demandes de retrait effectuées par les joueurs, notamment lorsque les comptes de ces derniers font l'objet d'une vérification plus approfondie.

TRACFIN et l'ARJEL avaient, le 12 décembre 2019, publié des lignes directrices relatives à la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme.

Ces lignes directrices ont été remplacées par un cadre de référence (cf. arrêté du 9 septembre 2021), déclinaison opérationnelle du cadre juridique relatif à la lutte contre la fraude et contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme au secteur des jeux d'argent et de hasard.

En application de ces lignes directrices, les opérateurs doivent définir et mettre en place des dispositifs d'identification et d'évaluation des risques de blanchiment des capitaux et de financement du terrorisme auxquels ils sont exposés. La vigilance des opérateurs doit porter tout particulièrement sur l'ouverture des comptes joueurs (recueil de documents permettant de vérifier l'identité de chaque nouveau joueur) et les opérations (mises ou gains) supérieures à 2000 € par transaction. En cas de doute sur l'identité d'un joueur, les opérateurs doivent effectuer une vérification renforcée de son identité. S'ils n'y parviennent pas, ils peuvent alors mettre fin à la relation d'affaires avec la possibilité, le cas échéant, de transmettre une déclaration de soupçon à TRACFIN.

Un examen renforcé est appliqué notamment en présence :

- d'une opération particulièrement complexe ;
- d'une opération d'un montant inhabituellement élevé ;
- d'une opération ne paraissant pas avoir de justification économique ou d'objet licite.

Si l'opérateur conclut avec certitude à la licéité de l'opération, il clôt l'examen renforcé. En revanche, si un doute subsiste après l'examen renforcé, il doit adresser une déclaration de soupçon à TRACFIN.

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. **A titre exceptionnel, l'opérateur peut légèrement différer l'inscription d'un gain au crédit du solde du compte joueur et le reversement de ce solde sur le compte de paiement du joueur, mais seulement le temps qui lui est nécessaire pour accomplir la déclaration prévue à l'article L561-15 du Code monétaire et financier à laquelle il doit procéder, en tout état de cause, dans un bref délai.**

L'opérateur doit donc, une fois les mesures renforcées effectuées, soit rembourser le solde (sous 10 jours sauf cas particulier) soit faire une déclaration à TRACFIN dans les meilleurs délais.

Il est donc normal que les opérateurs sollicitent des informations complémentaires, auprès des joueurs, lorsqu'ils estiment qu'il existe un risque de fraude, de blanchiment d'argent ou de financement du terrorisme. Toutefois, ces vérifications ne doivent pas conduire à un délai de traitement anormalement long qui est de plusieurs mois dans de nombreux dossiers.

J'invite donc les opérateurs à solliciter auprès des joueurs les documents qu'ils estiment nécessaires à la vérification des comptes joueurs et à valider rapidement les retraits une fois les vérifications effectuées.

5.2.3 - Substituer, en l'absence de toute suspicion de fraude, une mesure de blocage à une mesure de clôture de compte en présence d'une discordance entre les données saisies par le joueur et celles mentionnées sur ses documents d'identité

Pour 2023, une troisième recommandation doit être faite aux opérateurs. Il serait souhaitable qu'ils prennent immédiatement en compte les signalements par le joueur d'erreurs dans les données d'identité enregistrées et analysent la situation des joueurs, au cas par cas, lorsque les données saisies sont différentes de celles mentionnées sur les justificatifs communiqués ultérieurement.

En effet, il peut arriver que le joueur, lors de l'ouverture de son compte, renseigne, par inadvertance, des données erronées notamment en raison des saisies automatiques ou des données pré-enregistrées sur un terminal.

Dans tous ces cas, l'opérateur, dès réception des documents du joueur et constat d'une discordance entre les données renseignées et les données réelles, clôture automatiquement le compte sans en restituer le solde. L'éventualité d'une erreur matérielle est systématiquement écartée.

Or, ces litiges pourraient être résolus sans saisine du médiateur si les opérateurs clôturent les comptes avec davantage de discernement. En effet, dans ce type de cas (erreur de date ou de lieu de naissance etc...), il apparaissait dans la quasi-totalité des saisines du médiateur que le joueur n'avait aucun intérêt à renseigner des informations erronées alors qu'il n'était ni interdit de jeux ni autoexclu ni ayant eu un litige antérieur avec l'opérateur. En conséquence, l'anomalie résultait systématiquement d'une faute d'inattention du joueur. De plus, dans une large part de ces cas, le joueur avait immédiatement ou très rapidement pris l'initiative de contacter le service client de l'opérateur pour signaler l'erreur et fournir des explications sur son origine.

Il conviendrait donc, à l'avenir qu'après analyse de la situation du joueur, les services de l'opérateur répondent à un joueur prenant l'initiative de leur signaler l'erreur commise par lui ou même prennent l'initiative de contacter le joueur concerné afin de connaître les motifs des discordances relevées et le cas échéant, lui permettent de récupérer son solde et/ou de rouvrir son compte en modifiant les données erronées.

Il est également important de rappeler à l'opérateur que la clôture d'un compte est une mesure à prendre en dernier recours et que, dans un premier temps, une mesure préventive écartant tout risque de fraude consistant en un blocage temporaire du compte permettrait au joueur de fournir toutes justifications utiles et, au vu des vérifications effectuées par l'opérateur, de régulariser sa situation.

D'ores et déjà, le médiateur a enregistré avec satisfaction que l'un des gros opérateurs de la place avait anticipé la présente recommandation en mettant en œuvre une procédure interne de gestion reprenant les principes ci-dessus formulés.

5.2.4 - Assurer la transparence dans les limitations de mise destinées à limiter l'exposition financière de l'opérateur

Cette quatrième recommandation est destinée à prévenir les trop nombreux litiges relatifs aux limitations de mises se référant, pour la plupart, à la troisième exception au rappel du principe de l'interdiction de toute limitation de mise fait par l'ANJ dans sa délibération n°2021-C-01 du 21 octobre 2021 : celle répondant à un impératif de limitation de l'exposition financière de l'opérateur.

Au préalable, il faut relever que si les opérateurs se sont empressés d'inscrire cette possibilité dans leurs CGU, ils ne l'ont assortie d'aucune précision quant aux conditions de son utilisation et à l'information du joueur. Cette situation m'apparaît gravement ignorer les rappels à la loi fait par l'ANJ : *« De même, la pratique commerciale trompeuse énoncée à l'article L. 121-3 du code de la consommation (omission d'une information substantielle) est également susceptible d'être constituée dès lors que l'information tenant à la possibilité pour l'opérateur de limiter discrétionnairement le montant de la mise que le parieur peut placer (voire même celle de refuser totalement l'engagement d'une mise) et les critères sur lesquels il se fonde pour procéder à cette restriction ne sont pas, dans de nombreux cas, communiquées au joueur ou de manière très imprécise. »*

Les litiges examinés par le médiateur correspondent à deux cas de figure :

- le pari du joueur est mis en attente comme en atteste un affichage de cette mention sur son écran et au terme d'un délai de plus ou moins 60 secondes, le joueur voit apparaître sur son écran, la mention « pari refusé » ;
- le joueur se voit indiqué que le montant du pari est limité à X euros et qu'en conséquence, son pari est refusé.

Dans le premier cas, le joueur n'a ni explication sur le motif du refus ni information sur l'existence d'une limitation de mises et il ne peut que suspecter l'existence d'une mesure prise en considération de sa personne et de ses habitudes de jeux, voire celle d'un fichier classant les joueurs par catégorie de profil.

Dans le second cas, le joueur est informé d'une limitation de mise mais en ignore totalement le motif. Là aussi, la première réaction du joueur sera d'analyser cette limitation comme une mesure prise à titre individuel et dans sa saisine du médiateur, il en dénoncera l'illicéité.

En cas de saisine du médiateur, l'opérateur s'empresse de contester toute existence d'une limitation de mise à titre personnel mais se réfère au motif d'une limitation de son exposition financière sans plus d'explication ou de justification. Parfois, certains opérateurs répondent à la demande du médiateur de justifier du caractère général de cette limitation de mise en produisant un listing des paris enregistrés. D'autres précisent que ces limitations de pari s'appliquent à des compétitions ou matchs de seconde zone ou à certains types de pari. Toutefois, ces explications sont généralement peu claires et, en toute hypothèse, invérifiables par le médiateur. Plus grave, ces motivations a posteriori semblent être des motivations de circonstances ne reflétant pas la réalité dès lors que le médiateur est amené, lors d'autres litiges, à constater que les limitations pratiquées par le même opérateur s'appliquent à des paris ne correspondant pas aux critères prédéfinis.

En l'état, le médiateur dont la mission est de trouver une solution pertinente et fondée en droit ou/et en équité qui soit acceptable par les deux parties, n'a guère le moyen d'y parvenir en l'absence d'un encadrement précis du recours à une limitation de mise pour ce motif et de la forte opposition d'intérêts entre joueur et opérateur.

Si le joueur est bien un consommateur, on ne peut ignorer qu'il s'agit d'un consommateur dont les intérêts sont structurellement opposés à celui de l'opérateur et qu'opérateurs et joueurs sont engagés dans une lutte où les seconds cherchent à exploiter les erreurs des premiers et ces derniers à contrer de telles actions mais aussi, à limiter leur risque en présence de joueurs « gagnants ». Cette réalité, plus ou moins prégnante selon la nature du litige, est particulièrement forte en la matière.

Quelles conséquences doit-on tirer ? Il ne peut s'agir de mettre en cause les droits du joueur en sa qualité de consommateur : bien au contraire, il faut améliorer son information et assurer la transparence dans les restrictions apportées, conformément à la loi, à des principes posés par le code de la consommation, tel celui du refus de la vente d'un produit ou d'une prestation d'un service. Comment assurer cette transparence ?

Dans les affaires traitées en 2022, le médiateur a appelé à chaque fois l'attention de l'opérateur sur cette nécessité et son utilité pour décriper les relations joueurs/opérateurs, parfois très acrimonieuses et pouvant donner lieu à des écrits ou propos violents de la part des joueurs. A ce titre, il a proposé l'établissement par chaque opérateur d'un référentiel définissant, par type de pari, nature ou localisation des compétitions, les paris susceptibles de faire l'objet d'une limitation de mise destinée à limiter l'exposition financière de l'opérateur. Cet appel n'a pas été entendu.

Toutefois, cette préconisation si elle permettrait au médiateur d'apprécier l'exacte déclinaison des règles posées par rapport aux limitations faites dans les cas d'espèce dont il est saisi, n'apporterait au joueur une information que si ce référentiel figurait dans un document public, telles les CGU. Or, en l'état, le médiateur n'a pas fait cette proposition qui ne serait pas sans poser problème.

C'est pourquoi une autre solution, pouvant être complémentaire à la première, me paraît aujourd'hui devoir être mise en œuvre à l'initiative des opérateurs : celle d'une mention d'une limitation de mise sur les paris qui en seraient l'objet avec une référence aux dispositions du GGU l'autorisant. Son montant devrait également être indiqué et il paraît possible d'admettre qu'il puisse varier jusqu'à la clôture des paris dès lors que cette possibilité serait ouverte par les CGU et que le joueur en serait informé.

De même, il apparaît indispensable que chaque opérateur établisse une liste des matchs ou compétitions ayant fait l'objet de limitations de mise.

Si aucune initiative n'était prise en ce sens par les opérateurs, il reviendrait à l'ANJ d'en tirer les conséquences et au vu du bilan d'application par les opérateurs de la délibération susvisée du 21 octobre 2021, d'encadrer par des règles contraignantes le recours à cette limitation des mises.

6 - Annexes

Biographie du 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 par décision du 7 juin 2018, 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 et renouvelé dans ses fonctions pour une durée de 3 ans par décision de la présidente de l'ANJ en date du 4 juin 2021.

Magistrat honoraire, il 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.

Officier dans l'ordre de la Légion d'honneur et dans l'ordre national du Mérite, il a par ailleurs, depuis 1986, exercé de nombreux mandats de dirigeant ou d'administrateur de mutuelles et en exerce encore certains. Il exerce aussi actuellement divers mandats électifs dans le monde associatif.

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

[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>

[Délibération 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>

[Communication n°2022-C-003 du 20 octobre 2022](#) portant adoption de lignes directrices et de recommandations relatives aux offres commerciales des opérateurs de jeux d'argent et de hasard comportant une gratification financière.

[Communication 2022-C-003 Gratifications.pdf \(anj.fr\)](#)

- **Le service de la médiation :**

Denys MILLET, médiateur des jeux

Eric EVANGELISTA MOREIRA, juriste

6.3 - Extraits des textes de référence sur les droits des joueurs

Il a paru souhaitable de sélectionner les extraits des principaux textes émanant de l'ANJ ou initiés par celles-ci qui rappellent les règles s'imposant aux opérateurs afin de protéger les droits et intérêts des joueurs. Les dispositions ci-dessous reproduites constituent des dispositions de référence dans plus d'un tiers des demandes traitées par le médiateur.

6.3.1 - La prévention du jeu excessif ou pathologique et la protection des mineurs

L'arrêté du ministre des solidarités et de la santé du 9 avril 2021 reprenant les termes de la proposition de l'ANJ du 4 décembre 2020 définit le cadre de référence pour la prévention du jeu excessif ou pathologique et la protection des mineurs.

Ce cadre vise à réaffirmer des objectifs de politique publique ainsi qu'à promouvoir une approche innovante de la régulation de nature à fédérer les acteurs concernés autour de la protection des joueurs(...).

Les jeux d'argent et de hasard constituent un loisir très prisé par les français. Pourtant, les jeux d'argent et de hasard ne sont ni un commerce ordinaire ni un service ordinaire. Ils sont autorisés à titre dérogatoire et doivent faire l'objet d'un encadrement strict aux fins de prévenir les risques d'atteinte à l'ordre public et à l'ordre social, notamment en matière consommation des jeux et d'en contrôler l'exploitation.(...)

Le cadre de référence a ainsi pour objet de faciliter l'appréhension par les opérateurs d'un cadre juridique relativement complexe, et, à chaque fois que nécessaire et de la manière la plus intelligible possible, de préciser l'interprétation de ces dispositions et ses orientations de mise en œuvre. La prévisibilité de ces normes est d'autant plus importante que leur violation sera susceptible de fonder, en cas de manquements, des sanctions à l'encontre des opérateurs, dans un contexte de renforcement des pouvoirs de contrôle de l'ANJ.(...)

Article II Conception de l'offre de jeu

Section 1.1 Principes généraux

Les jeux d'argent et de hasard qui, à titre dérogatoire, sont autorisés en application de l'article L. 320-6 du code de sécurité intérieure, font l'objet d'un encadrement strict aux fins de prévenir les risques d'atteinte à l'ordre public et à l'ordre social, notamment pour protéger la santé et les mineurs.

Les opérateurs doivent assurer un niveau de protection particulièrement élevé des joueurs et veiller à ce titre à limiter au maximum, d'une part, les risques potentiels d'addiction lors de la conception des offres de jeu qu'ils proposent et, d'autre part, leur attractivité auprès des mineurs.

Section 2.2 Orientations de mise en œuvre

Les opérateurs sont encouragés à évaluer le potentiel addictogène de l'offre de jeu et son attractivité auprès des mineurs, avant et après la fourniture de l'offre. A priori, l'évaluation doit procéder à une estimation des risques potentiels sur l'addiction dès la conception de l'offre. A posteriori, l'évaluation doit mesurer l'impact effectif produit par l'offre de jeu en matière de jeu excessif à partir notamment de l'étude des comportements des joueurs. Cette évaluation couvre les facteurs de risques susceptibles de susciter ou de perpétuer des mécanismes psychologiques favorables à la perte de

contrôle et des pratiques de jeu excessives, ainsi que l'impact auprès des mineurs. Cette évaluation identifie les actions qui peuvent être conduites pour atténuer ces facteurs de risques et augmenter la protection offerte.(...)

L'évaluation tient compte, pour apprécier les facteurs de risque, de la spécificité de l'offre de jeu, de sa clientèle et de ses canaux de distribution.

Elle s'appuie sur l'analyse croisée des facteurs de risque, tels que : (i) le support de jeu (familiarité de l'univers, scénarisation), (ii) les caractéristiques situationnelles (l'accessibilité, perception visuelle et auditive), (iii) les caractéristiques structurelles du jeu et leurs effets cumulatifs (structure des gains dont le taux de retour au joueur, fréquence et la vitesse de jeu, niveau d'implication et de contrôle du joueur, résultats de jeu susceptibles d'influer la perception et les comportements des joueurs) et (iv) la stratégie promotionnelle et les communications commerciales qui accompagnent l'offre de jeu, en lien avec ce qui est dit plus loin à la section « Promotion de l'offre de jeu ». - La procédure d'évaluation de ces facteurs de risques doit être formalisée en interne.

Section 2.3 Obligations renforcées des opérateurs sous droits exclusifs

Concernant les opérateurs sous droits exclusifs, l'ordonnance du 2 octobre 2019 confie à l'ANJ deux missions étroitement liées : autoriser leurs offres de jeux et contrôler le respect par ces derniers de leurs obligations (...).

Dans le respect nécessaire de ce positionnement de leur offre et conformément aux modalités du dossier de demande fixées le 5 septembre 2020, les deux opérateurs :

- Identifient le profil de joueurs problématiques de leur bassin de joueurs selon une méthodologie compatible avec celle utilisée par les enquêtes de prévalence nationale.
- Procèdent à une évaluation a posteriori objective (4) des impacts de l'offre en termes d'addiction, à la demande de l'ANJ, sur une gamme de jeu ou un jeu spécifique, en se basant notamment sur les données de jeu et sur le profil des joueurs.
- Réalisent des études ponctuelles qualitatives, objectives et indépendantes, afin de mesurer les effets des composantes des nouvelles offres ou de l'évolution d'offres existantes sur les pratiques de jeu, notamment auprès de joueurs excessifs ou pathologiques.

(...)

Article III Encadrement de la promotion de l'offre de jeu

(...)

Section 3.2 Les communications commerciales

Les communications commerciales ne doivent pas inciter excessivement au jeu, ni favoriser le développement, le maintien ou la reprise de pratiques de jeu excessives, ni encourager les perceptions positives et la pratique de jeu auprès des mineurs.(...)

L'Autorité peut, par une décision motivée, prescrire à un opérateur le retrait de toute communication commerciale incitant, directement ou indirectement au jeu des mineurs ou des personnes interdites de jeu ou comportant une incitation excessive à la pratique du jeu. Les opérateurs s'abstiennent d'adresser toute communication commerciale aux titulaires d'un compte joueur ou identifiés bénéficiant d'une mesure d'auto-exclusion ou d'interdiction volontaire de jeu d'interdiction volontaire de jeu. (...)

Article V Mécanismes de modération et de protection du jeu mis à la disposition des joueurs

Section 5.1 Principes généraux

Les opérateurs mettent à disposition de l'ensemble des joueurs les outils et ressources nécessaires à leur information pour maintenir une pratique de jeu récréative, et notamment, pour ce faire, la mise en place de dispositifs de modération (auto-limitation des mises, de dépôt, et de temps de jeu pour l'activité de jeu de cercle) et d'auto-exclusion.

L'ensemble de ces outils et informations doit être aisément accessible, adaptée aux spécificités du jeu en cause et attrayante de nature à susciter l'intérêt des joueurs et faciliter leur appropriation(...)

Section 5.3 Modérateurs de jeu

Il appartient au seul joueur de définir sa capacité de jeu. Le joueur peut modifier ces limites à tout moment par un dispositif aisément accessible.

- L'opérateur demande au joueur sollicitant l'ouverture d'un compte joueur d'encadrer sa capacité de jeu en fixant, avant son premier dépôt d'argent, le montant total maximal des dépôts qu'il pourra réaliser sur une période de sept jours et, avant sa première mise, le montant total maximal des mises qu'il pourra engager sur une période de sept jours.

- En cas d'augmentation la modification prend effet au plus tôt dans un délai de quarante-huit heures à compter de sa saisie par le joueur. En cas de diminution, la modification est d'effet immédiat.(...)

- L'opérateur de jeu avertit le joueur que cette limite sera bientôt atteinte par l'affichage d'un message d'alerte lorsque 75 % de son temps de jeu s'est écoulé ou au plus tard trente minutes avant l'échéance (...).

Section 5.4 Auto-exclusion

L'opérateur offre en permanence au joueur la possibilité de demander, par un dispositif aisément accessible, son exclusion du jeu.

Il appartient au seul joueur de définir la durée de son auto-exclusion, qui ne peut être inférieure à vingt-quatre heures ni supérieure à douze mois.

Lorsque le joueur demande son exclusion du jeu, celle-ci est d'effet immédiat. Une fois que le joueur a eu recours à l'auto-exclusion, l'opérateur veille à lui apporter toutes les informations utiles pour rendre cette auto-exclusion efficace et profitable pour lui. (...)

Section 5.5 Interdiction volontaire de jeu

Toute personne peut engager des démarches auprès de l'ANJ afin d'empêcher sa participation à des jeux d'argent par le biais d'une inscription sur le fichier des interdits de jeu. Les opérateurs de jeux exploités en ligne ou sur des terminaux d'enregistrement physique sans intermédiation humaine au moyen d'un compte sont tenus de faire obstacle à la participation aux activités de jeu qu'ils proposent des personnes interdites de jeu par le biais d'une consultation périodique du fichier des interdits volontaires de jeu tenu par l'ANJ. Tout compte joueur dont le titulaire est interdit de jeu est clôturé.

L'information concernant la possibilité de bénéficier d'une mesure d'interdiction de jeu doit être lisible et aisément accessible aux différents stades du parcours joueur et sur tous supports de jeu sur compte et agréés. Les joueurs présentant les signes d'une pratique de jeu excessive doivent être informés de ce mécanisme de protection.

(...)

Article VII Identification et accompagnement des joueurs excessifs ou pathologiques

Section 7.1 Identification

Les principes généraux

Les opérateurs, casinos et clubs de jeux identifient les personnes dont le jeu est excessif ou pathologique et les accompagnent en vue de modérer leur pratique, dans le respect du cadre de référence.

Cette obligation d'identification s'entend comme la détection et l'évaluation d'une perte de contrôle manifeste ou d'un niveau caractérisé de risque de jeu excessif ou pathologique.

- Pour mettre en œuvre cette obligation, l'opérateur déploie une approche et des outils d'identification et d'analyse adaptés en fonction du canal de distribution de son offre de jeu et des types de signaux relevés.

Les opérateurs s'efforcent d'identifier aussi tôt que possible les joueurs dont les pratiques de jeu commencent à basculer vers des comportements excessif ou pathologique. Ils adaptent leurs interventions en fonction du niveau de risque identifié.(...)

Les orientations de mise en œuvre

Les dispositifs d'identification des joueurs dont la pratique de jeu apparaît potentiellement excessive ou pathologiques s'appuient sur l'exploitation des données à disposition des opérateurs, l'observation et l'analyse croisées d'informations, comprenant des signaux d'alertes relatifs au comportement de jeu du joueur. La détection s'effectue sur un suivi continu de l'activité de jeu des joueurs afin d'en mesurer les variations significatives de risques.

Le niveau de précision de la détection est fonction du canal de distribution de l'offre de jeu : (i) pour le jeu identifié, en ligne ou sur compte, la traçabilité des données permet un suivi objectif et exhaustif des comportements de jeu (ii) pour le jeu non identifié distribué en réseau physique, la détection s'opère par le repérage de signaux forts aisément identifiables du jeu excessif. Pour réaliser cette détection, les opérateurs peuvent s'appuyer sur le socle commun des signaux d'alertes proposés par le cadre de référence. Ces indicateurs ne sont pas exhaustifs et les opérateurs sont encouragés à les compléter avec toutes autres données leur paraissant pertinentes, au regard notamment des spécificités de leurs offres de jeu, de leur clientèle, des canaux de distribution, de l'évolution des pratiques, de la littérature scientifique ou des bonnes pratiques observées en France ou à l'international. Les opérateurs mettent en œuvre tous les moyens nécessaires pour de détecter : (i) les situations qui témoignent de problèmes de jeu manifestes d'un joueur, notamment lorsqu'elles signent une perte de contrôle ostensible ou révèlent des dommages avérés liés au jeu ; (ii) les comportements et les pratiques qui présentent un risque caractérisé de jeu excessif ou pathologique. Dans cette perspective, les opérateurs fondent leur analyse sur un faisceau d'indices et de signaux permettant l'identification des pratiques de jeu excessif ou pathologique :Les demandes d'aide effectuées par l'entourage ou par les tiers ;

Les signaux forts de problèmes de jeu relevés lors de la relation commerciale et lors d'interactions directes tels que par exemple, l'expression par le joueur ou son entourage :

- de situations de difficultés financière, sociale ou de détresse psychologique liées au jeu ;
- d'un sentiment d'avoir des difficultés de jeu ou de perdre le contrôle ;
- de signes d'agressivité, de frustration, de colère, d'impatience voire, dans les cas les plus graves, de risques de mise en danger de soi ou d'autrui tels que les menaces de suicide. Ces signaux peuvent

notamment se matérialiser par des sollicitations répétées du service client, la contestation des résultats ou de l'intégrité du jeu, la demande répétée de bonus.

- Lorsque les informations relatives à leur clientèle le permettent, les comportements de jeu et leurs variations, observés sur le long terme et de manière combinée, par exemple :
 - la fréquence de jeu et le temps passé à jouer ;
 - les dépenses de jeu (niveau de mises ou de pertes) ou les indices témoignant d'un niveau d'engagement du joueurs incompatible avec ses moyens financiers ;
 - les caractéristiques de l'activité de jeu, en particulier lorsqu'elles traduisent une intensité de jeu, une prise de risque, une impulsivité ou des choix irrationnels ;
 - les tentatives de compensation des pertes, notamment en termes de persistance ou d'intensification des dépenses après des pertes ;
 - l'utilisation des dispositifs de modération ou d'auto-exclusion, pour le jeu sur compte, ou de la LVA, pour les casinos ou les clubs de jeux.
- En tenant compte notamment de l'état des connaissances, des possibilités techniques et des coûts de mise en œuvre, il incombe aux opérateurs de mettre en œuvre les moyens appropriés pour obtenir les informations nécessaires à l'identification des joueurs excessifs. Il est par exemple attendu que, dans le strict respect des règles relatives à la protection des données à caractère personnel :
 - Les données informatisées relatives à l'activité de jeu soient analysées par les opérateurs de jeux en ligne pour l'ensemble de leur clientèle, par les opérateurs sous droits exclusifs pour le jeu sur compte. Les analyses automatisées des données quantitatives donnent obligatoirement lieu à une vérification manuelle humaine. La fréquence d'analyse devrait être réalisée de manière hebdomadaire, avec un historique d'évolution sur une période minimale d'un an. Les indicateurs qualitatifs peuvent également donner lieu à une analyse automatisée vérifiant la présence de mots-clés dans les messages.
 - Soient également analysées les informations issues des interactions entre les joueurs et les employés ou les distributeurs de l'opérateur ainsi que les informations issues de de l'observation directe de comportements problématiques dans les lieux de jeu physiques des opérateurs sous droits exclusifs, par les casinos et les clubs de jeux.

Section 7.2 accompagnement

- L'accompagnement réalisé par l'opérateur auprès du joueur excessif a pour objectif de permettre l'information et l'orientation par des actions proportionnées et graduées en fonction de sa situation et des risques identifiés.
- L'obligation d'accompagnement vise tout autant les joueurs affichant un problème de jeu manifeste que ceux présentant un risque caractérisé de jeu excessif.
- L'accompagnement du joueur peut prendre des formes différenciées, qui sont graduées et adaptées à la situation en cause et n'ont pas vocation à se substituer aux professionnels du soin. Il consiste principalement à (i) l'informer sur les risques liés au jeu excessif et les outils existants permettant de modérer ou de retrouver la maîtrise de sa pratique de jeu ; (ii) l'orienter vers des solutions d'accompagnement appropriées, qu'il s'agisse d'organismes spécialisés d'aide aux joueurs ou, dans les cas les plus graves, de professionnels médico-psycho-sociaux ; (iii) le cas échéant, limiter ou neutraliser la capacité de jeu du joueur.(...)
- **Dans les cas les plus graves et ainsi que le permet les dispositions de l'article L. 121-11 du code de la consommation, l'opérateur peut limiter, suspendre, voire clôturer le compte du joueur, en portant à sa connaissance tous les faits qui motivent cette mesure exceptionnelle. L'Autorité nationale des jeux est informée de cette mesure et de ses motifs.**

6.3.2 - La lutte contre la fraude, le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme

L'arrêté interministériel du 9 septembre 2021) reprend la proposition du cadre de référence pour la lutte contre la fraude et contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme faite par l'ANJ le 3 juin 2021.

Chapitre II : Lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme

(...) Le blanchiment des capitaux est défini par l'article 324-1 du code pénal comme :

- le fait de faciliter, par tout moyen, la justification mensongère de l'origine des biens ou des revenus de l'auteur d'un crime ou d'un délit ayant procuré à celui-ci un profit direct ou indirect;
- ou le fait d'apporter un concours à une opération de placement, de dissimulation ou de conversion du produit direct ou indirect d'un crime ou délit.

Le financement du terrorisme est défini par l'article 421-2-2 du code pénal comme le fait de fournir ou de participer, directement ou indirectement, à la collecte de fonds susceptibles d'être utilisés pour financer des terroristes, des organisations terroristes ou commettre un acte terroriste

Le cadre de référence présente une déclinaison opérationnelle du cadre juridique relatif à la lutte contre la fraude et contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme au secteur des jeux d'argent et de hasard.

Article 1 Elaboration d'une analyse des risques

Section 1.1 : Principes généraux

Les opérateurs doivent définir et mettre en place des dispositifs d'identification et d'évaluation des risques de blanchiment des capitaux et de financement du terrorisme auxquels ils sont exposés.

Ils élaborent une classification des risques documentée en fonction de la nature des services offerts, des conditions de transaction proposées, des canaux de distribution utilisés, des caractéristiques des clients, ainsi que du pays ou du territoire d'origine ou de destination des fonds en fonction desquels ils appliquent les mesures de vigilance appropriées. (..)

Sur la base de cette analyse et de cette classification, l'opérateur met en oeuvre une politique de détection, de prévention et de correction adaptée de ces risques

Section 1.2 : Orientations de mise en oeuvre [évaluation et gestion des risques]

(...) L'évaluation et la gestion des risques doit comporter trois volets :

- une identification des risques (1) ;
- une appréciation de leur criticité permettant de les classer (2) ;
- la présentation des mesures visant, le cas échéant, à les gérer et à les atténuer (3).

Le volet « identification des risques » constitue la première étape primordiale d'une analyse de risques. A cette occasion, et en amont de toute analyse, les opérateurs doivent recenser tous les facteurs de risques en lien avec leur activité, qu'il s'agisse des services proposés, des transactions réalisées ou des caractéristiques des clients intéressés par de tels services.

Le volet classification des risques, deuxième étape de l'analyse des risques, vise à établir une échelle des risques auxquels l'opérateur est exposé au regard de ses activités et aboutit à l'établissement d'une « cartographie des risques ».

Pour établir cette classification, les opérateurs doivent prendre en compte l'ensemble des éléments relatifs à la nature des services offerts, aux conditions de transaction proposées, aux canaux de distribution utilisés, aux caractéristiques des clients concernés ainsi qu'aux pays ou territoires d'origine et de destination des fonds.

Article 4 Qualité de l'identification et de la connaissance des joueurs

Section 4.1 : Principes généraux [ouverture d'un compte]

L'ouverture d'un compte joueur auprès d'un opérateur est subordonnée au recueil par ce dernier des informations et documents lui permettant de vérifier l'identité de chaque nouveau joueur, son âge, son adresse ainsi que la titularité du compte de paiement sur lequel sont reversés ses avoirs.

Les opérateurs peuvent vérifier l'identité de leurs clients sur comptes en recourant à certains moyens d'identification électronique.

Les opérateurs vérifient également l'identité de leurs clients, lors d'une opération ou de plusieurs opérations liées de jeu hors compte joueur en réseau physique de distribution, lorsqu'un joueur mise ou gagne des sommes égales ou supérieures à 2 000 euros par transaction.

En cas de doute sur l'identité d'un de leurs clients ou sur l'exactitude des éléments de vérification obtenus, les opérateurs procèdent à une nouvelle vérification de l'identité dudit client. S'ils n'y parviennent pas, ils mettent alors fin à la relation d'affaires avec la possibilité, le cas échéant, de transmettre une déclaration de soupçon à TRACFIN. (...)

Article 5 Suivi et analyse des opérations dans le cadre de l'obligation de vigilance

Section 5.1 : Principes généraux [suivi de l'activité des joueurs]

Les opérateurs de jeux doivent exercer une vigilance constante sur l'activité de leurs clients, afin de prendre en compte tout élément de nature à en modifier le profil de risque. La connaissance du client doit être régulièrement actualisée par l'opérateur.

À cette fin, les opérateurs mettent en place un dispositif adapté de suivi et d'analyse des opérations qui doit permettre de définir des critères d'identification des risques en matière de lutte contre le blanchiment des capitaux et de financement du terrorisme.

Les opérateurs apprécient le risque, au regard notamment :

- des modalités d'alimentation du compte joueur ou de paiement des prises de jeu
- du profil du titulaire du compte joueur ou des éléments en leur possession relatifs aux parieurs et joueurs
- des prises de jeu effectuées ; de la destination des gains éventuels ;
- des atypismes dans les prises de paris sportifs et hippiques ;
- des cas de collusion dans les parties de jeux de cercle offertes ;
- de la possibilité de détention et d'utilisation d'informations privilégiées ;
- des atypismes dans l'activité des joueurs susceptibles de révéler l'utilisation de robots informatiques ou d'autres moyens susceptibles d'affecter la transparence et l'intégrité du jeu.

Article 6 Mesures de vigilance complémentaires ou renforcées

Section 6.1 : Principes généraux [personnes politiquement exposées]

Les opérateurs appliquent des mesures de vigilance complémentaires en présence d'une personne politiquement exposée ou domiciliée dans un pays tiers à haut risque ou encore lorsque l'offre ou l'opération présente, par sa nature, un risque particulier de blanchiment des capitaux ou de financement du terrorisme, notamment lorsqu'elles favorisent l'anonymat.

Une personne politiquement exposée est une personne qui exerce ou a cessé d'exercer depuis moins d'un an l'une des fonctions suivantes :

1° Chef d'Etat, chef de gouvernement, membre d'un gouvernement national ou de la Commission européenne ;

2° Membre d'une assemblée parlementaire nationale ou du Parlement européen, membre de l'organe dirigeant d'un parti ou groupement politique soumis aux dispositions de la loi n° 88-227 du 11 mars 1988 ou d'un parti ou groupement politique étranger ;

3° Membre d'une cour suprême, d'une cour constitutionnelle ou d'une autre haute juridiction dont les décisions ne sont pas, sauf circonstances exceptionnelles, susceptibles de recours ;

4° Membre d'une cour des comptes ;

5° Dirigeant ou membre de l'organe de direction d'une banque centrale ;

6° Ambassadeur ou chargé d'affaires ; 7° Officier général ou officier supérieur assurant le commandement d'une armée ;

8° Membre d'un organe d'administration, de direction ou de surveillance d'une entreprise publique ;

9° Directeur, directeur adjoint, membres du conseil d'une organisation internationale créée par un traité, ou une personne qui occupe une position équivalente en son sein. (...)

Article 7 Obligations déclaratives

Section 7.1 : Principes généraux

Les opérateurs sont tenus de déclarer au service TRACFIN les sommes inscrites dans leurs livres ou les opérations portant sur des sommes dont elles savent, soupçonnent ou ont de bonnes raisons de soupçonner qu'elles proviennent d'une infraction passible d'une peine privative de liberté supérieure à un an, d'une fraude fiscale ou sont liées au financement du terrorisme.

Les opérateurs doivent s'abstenir d'effectuer toute opération jusqu'à ce qu'elles aient fait la déclaration mentionnée à l'article L. 561-15 du code monétaire et financier. Si l'opération a néanmoins été réalisée, les opérateurs doivent sans délai en informer TRACFIN.

La déclaration, établie par écrit, est accompagnée, le cas échéant, de toute pièce utile à son exploitation et comporte les éléments suivants :

- la fonction de la personne qui effectue la déclaration ;
- les éléments d'identification et les coordonnées du déclarant désigné ;
- le type de cas mentionné à l'article L. 561-15 du CMF ;
- les éléments d'identification du joueur ;
- un descriptif de l'opération et les éléments d'analyse qui ont conduit à effectuer la déclaration ;

- lorsque l'opération n'a pas encore été exécutée, son délai d'exécution.

Toute information de nature à confirmer ou infirmer les éléments d'une déclaration de soupçon précédente est transmise sans délai à TRACFIN.

Section 7.2 : Orientations de mise en œuvre [déclaration de soupçon]

Les opérateurs sont tenus de déclarer à TRACFIN les sommes inscrites dans leurs livres ou les opérations portant sur des sommes dont elles savent, soupçonnent ou ont de bonnes raisons de soupçonner qu'elles proviennent :

- d'une infraction passible d'une peine privative de liberté supérieure à un an ;
- d'une fraude fiscale lorsqu'il y a présence d'au moins un critère défini par arrêté

TRACFIN accuse réception de la déclaration. (...)

Les opérateurs ont une obligation de réactivité qui les contraint à veiller à ce que, quelle que soit leur organisation, et à chaque stade du processus conduisant à une déclaration, les diligences soient menées le plus rapidement possible. **Ainsi, les opérateurs assujettis veillent à ne prendre que le temps strictement nécessaire aux investigations et à l'analyse faisant suite à l'alerte : lorsque celles-ci sont de nature à justifier le soupçon, les opérateurs rédigent et transmettent la déclaration sans délai.**(...)

La déclaration doit en principe être transmise préalablement à l'exécution de la transaction afin, le cas échéant, de permettre à TRACFIN d'exercer son droit d'opposition. Dans cette hypothèse, la déclaration indique le délai d'exécution de la transaction. (...)

Toutefois, il convient de souligner que la possibilité pour TRACFIN de s'opposer à l'exécution d'une transaction ne saurait justifier un refus ni même un différé de l'inscription d'un gain au crédit du compte joueur ou du reversement d'un solde de celui-ci sur le compte de paiement du joueur. En effet, les articles 9 et 15 du décret n° 2010-518 du 19 mai 2010 modifiée 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 posent un principe d'immédiateté du paiement. L'opérateur peut seulement différer cette inscription et ce paiement le temps nécessaire pour procéder sans délai à la déclaration de soupçon.

Article 8 Gel des avoirs

Section 8.1 : Principes généraux

Les opérateurs qui détiennent ou reçoivent des fonds ou des ressources économiques pour le compte d'un client sont tenus d'appliquer sans délai les mesures de gel et les interdictions de mise à disposition (...).

Chapitre III : Lutte contre la fraude

Prise dans son acception classique, la fraude comporte deux éléments :

- un élément matériel, en premier lieu, consistant en l'usage de moyens légaux (alimentation du compte joueur au moyen d'un instrument de paiement anonyme et demandes fréquentes de reversement associées à une faible activité de jeu) ou illégaux (falsification d'un document d'identité pour jouer), permettant à son auteur de bénéficier d'un droit ou d'un avantage en vertu d'une règle à l'application de laquelle il ne peut normalement prétendre ;

- un élément intentionnel, en second lieu, résidant dans la volonté de celui qui emploie ces moyens de bénéficier d'un droit ou d'un avantage auquel il sait ne pas pouvoir normalement prétendre. Le plus souvent, l'élément intentionnel se déduit de l'élément matériel.

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.

La fraude au jeu résultant de l'utilisation d'un robot informatique

L'alinéa 4 de l'article 2 du décret n° 2016-1326 du 6 octobre 2016 relatif aux catégories de jeux de cercle mentionnées au II de l'article 14 de la loi n° 2010-476 du 12 mai 2010 interdit le jeu assisté par un robot informatique et fait obligation à l'opérateur de garantir la sincérité des jeux.

La fraude au jeu par entente ou collusion

Il résulte de la combinaison du 2° et 3° de l'article 320-3 du code de la sécurité intérieure, de l'article L. 320-4 du même code et du troisième alinéa de l'article 18 de la loi du 12 mai 2010 modifiée que l'opérateur doit garantir la sincérité des opérations de jeux et concourir à la lutte contre les activités frauduleuses et criminelles, obligation rappelée pour le poker à l'alinéa 4 de l'article 2 du décret du 6 octobre 2016.

L'atteinte à l'intégrité des compétitions sportives ou hippiques

Il résulte de la combinaison du 3° de l'article L. 320-3 du code de la sécurité intérieure, de l'article L. 320-4 du même code et du troisième alinéa de l'article 18 de la loi du 12 mai 2010 modifiée que l'opérateur doit concourir à la lutte contre les activités frauduleuses et criminelles, ce qui implique qu'il contribue à la prévention et à la lutte contre les manipulations sportives dans la mesure de ses moyens et des informations et documents en sa possession.

Article 9 Elaboration d'une analyse des risques

(...)

Section 9.2 : Orientations de mise en œuvre [conflits d'intérêt et le détournement des services de l'entreprise]

Sont visés les manquements aux dispositions du I de l'article 32 de la loi du 12 mai 2010 modifiée et aux dispositions communes relatives à la probité : le propriétaire, les dirigeants, les mandataires sociaux et le personnel d'un opérateur de jeux ou de paris en ligne titulaire d'un agrément délivré par l'ANJ ne peuvent engager, à titre personnel, directement ou par personne interposée, des mises sur des jeux ou des paris proposés par cet opérateur. Sont également visées, pour l'ensemble des opérateurs, l'utilisation des biens et services de l'opérateur à d'autres fins que celles prévues à son objet social (abus) ou que son intérêt économique.

Article 10 Organisation et moyens

(...)

Section 10.2 : Orientations de mise en œuvre [dispositifs internes de lutte contre le blanchiment]

L'organisation mise en place doit permettre de vérifier l'identité de chaque nouveau joueur, de son âge, de son adresse et de l'identification du compte de paiement sur lequel sont reversés ses avoirs. L'approvisionnement du compte joueur par son titulaire doit être conditionné au respect de la nature et de la domiciliation des moyens de paiement.

En complément des mesures recommandées en matière de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme, l'Autorité préconise :

- la mise en œuvre de mesures spécifiques complémentaires au dispositif prévu à l'article 22 du décret n° 2010-518 du 19 mai 2010 visant à empêcher les personnes inscrites sur les fichiers des interdits de jeu de participer à des jeux d'argent et de hasard ;
- la mise en place par les opérateurs de mesures de contrôle adaptées permettant d'identifier des tentatives d'inscription par des personnes bénéficiant d'une mesure d'auto-exclusion.

Ces mesures ont pour objectif de contrer les tentatives de contournement des dispositifs de protection en mettant en place une procédure de détection des personnes dont le nom, les prénoms ou l'alias sont identiques ou proches, avec un taux raisonnable de concordance, des éléments d'identification d'une personne désignée. Il convient notamment d'empêcher la création de nouveaux comptes, y compris provisoires, en procédant à des comparaisons des éléments mentionnés par les joueurs (incluant, mais ne se limitant pas, à l'adresse, le numéro de téléphone, le courriel, les adresses IP ou les coordonnées bancaires). Le cas échéant, la procédure d'inscription devra être suspendue de façon à interroger la personne concernée sur son homonymie ou tout autre élément similaire à plusieurs joueurs. (...)

Article 12 Prévention et lutte contre les manipulations des compétitions sportives et hippiques

Section 12.1 : Principes généraux [surveillance et contrôle des paris atypiques par l'ANJ]

Dans le cadre de la mission de surveillance des opérations de jeux d'argent et de hasard qui lui est conférée par l'article 34 de la loi n° 2010-476 du 12 mai 2010 modifiée l'Autorité nationale des jeux reçoit, centralise, analyse pour la plateforme nationale de lutte contre les manipulations sportives les signalements relatifs aux paris atypiques et suspects pris sur des compétitions sportives organisées ou ouvertes aux paris sur le territoire français. La liste des compétitions ou manifestations sportives et des types de résultats sur lesquels des paris sportifs sont autorisés, en tout ou partie, est tenue par l'Autorité nationale des jeux au regard notamment des risques de manipulation que les compétitions ou manifestations sportives présentent.

6.3.3 - Les offres commerciales

COMMUNICATION N° 2022-C-003 DU 20 OCTOBRE 2022 PORTANT ADOPTION DE LIGNES DIRECTRICES ET DE RECOMMANDATIONS RELATIVES AUX OFFRES COMMERCIALES DES OPERATEURS DE JEUX D'ARGENT ET DE HASARD COMPORTANT UNE GRATIFICATION FINANCIERE

Introduction : l'objet et le cadre juridiques des lignes directrices et recommandations

1. Les présentes lignes directrices et recommandations ont pour objet les offres commerciales comportant une gratification financière attribuées aux joueurs par les opérateurs de jeux d'argent et

de hasard. Ces offres consistent en des « techniques commerciales tendant à augmenter l'attractivité du jeu », telles que « l'abondement de compte [qui] est la pratique par laquelle l'opérateur augmente le solde du compte », « l'abondement de mise [qui] est celle par laquelle l'opérateur augmente la mise du joueur », ainsi que « l'abondement de gain [qui] est le complément de gain apporté par l'opérateur ».

6. Ces lignes directrices et recommandations ont également vocation à tirer les conséquences, en ce qui concerne spécifiquement les gratifications financières, de la décision du Conseil d'Etat en date du 24 mars 20216, qui consacre l'application aux jeux d'argent et de hasard des règles pertinentes du code de la consommation, notamment de celles relatives aux pratiques commerciales déloyales, desquelles résulte une obligation de transparence et de clarté à la charge des opérateurs de jeux.

1. Transparence des offres commerciales comportant une gratification financière

1.1. Lignes directrices relatives à la transparence des offres commerciales comportant une gratification financière

1.1.1. Indiquer les informations substantielles nécessaires à une première bonne compréhension de l'offre commerciale proposée

10. Les offres commerciales comportant une gratification financière sont notamment régies par les articles L. 121-1 et suivants du code de la consommation¹¹ qui interdisent les pratiques commerciales déloyales, en particulier trompeuses¹². A ce titre, il est rappelé que le 1° de l'article L. 121-2 du code de la consommation dispose qu'une pratique commerciale est trompeuse « lorsqu'elle repose sur des allégations, indications ou présentations fausses ou de nature à induire en erreur et portant sur l'un ou plusieurs des éléments suivants : a) L'existence, la disponibilité ou la nature du bien ou du service / b) Les caractéristiques essentielles du bien ou du service ».

11. L'article L. 121-3 du code de la consommation prévoit en ses deux premiers alinéas : « Une pratique commerciale est également trompeuse si, compte tenu des limites propres au moyen de communication utilisé et des circonstances qui l'entourent, elle omet, dissimule ou fournit de façon inintelligible, ambiguë ou à contretemps une information substantielle ou lorsqu'elle n'indique pas sa véritable intention commerciale dès lors que celle-ci ne ressort pas déjà du contexte. / Lorsque le moyen de communication utilisé impose des limites d'espace ou de temps, il y a lieu, pour apprécier si des informations substantielles ont été omises, de tenir compte de ces limites ainsi que de toute mesure prise par le professionnel pour mettre ces informations à la disposition du consommateur par d'autres moyens. [...] ».

12. En outre, le 19° de l'article L. 121-4 du même code prévoit que sont réputées trompeuses les pratiques commerciales qui ont pour objet « de décrire un produit ou un service comme étant "gratuit", "à titre gracieux", "sans frais" ou autres termes similaires si le consommateur doit payer quoi que ce soit d'autre que les coûts inévitables liés à la réponse à la pratique commerciale et au fait de prendre possession ou livraison de l'article ».(...)

14. Il résulte de ces dispositions qu'en principe toute offre commerciale comportant une gratification financière a vocation à comporter, sur le même support, l'indication de celles de ses caractéristiques substantielles dont l'absence pourrait tromper le consommateur¹⁴. Autrement dit, le consommateur normalement informé et raisonnablement attentif et avisé doit avoir directement une bonne première compréhension de l'offre, de sorte qu'il puisse, en connaissance de cause, prendre la décision de l'accepter ou de la refuser¹⁵. Par suite, lorsque cela est pertinent, cette offre devrait mentionner :

- sa durée, lorsqu'elle n'est valable que temporairement ;

- le cas échéant, que son acceptation est subordonnée à une dépense préalable (par exemple : un dépôt préalable d'un certain montant sur le compte joueur), étant rappelé que l'utilisation du terme « *gratuit* » ou similaire est, en vertu de l'article L.121-4, 19° du code de la consommation précité, interdite si la gratuité n'est pas réelle ;
- la nature de la gratification (par exemple : argent réel pouvant être directement retiré par le joueur, crédits de jeux devant nécessairement être joués) ;
- l'étendue de la gratification, notamment si son montant est fixe ou en réalité variable ;
- les autres conditions essentielles pour bénéficier de l'offre, lorsque leur indication est nécessaire à la bonne compréhension de l'offre (par exemple : faire un dépôt d'un certain montant ou avoir perdu son pari).

15. Le cas échéant, ces informations substantielles peuvent être communiquées par un renvoi, signalé par un astérisque, à une mention figurant en plus petits caractères sur son support, à condition d'être lisible et immédiatement visible. Les autres informations relatives à l'offre commerciale de gratification financière, c'est-à-dire celles dont l'absence ne peut tromper le joueur, sont susceptibles, quant à elles, d'être fournies par renvoi au règlement qui la régit, lequel peut être accessible sur un autre support d'information, notamment sur le site internet de l'opérateur.

(...)

1.1.2. Mise à disposition du règlement complet de l'offre, rédigé de façon lisible et compréhensible, sur un support durable aisément accessible

(...)

18 Il résulte de ces dispositions que le règlement complet de l'offre commerciale de gratification financière doit être rédigé en langue française, de manière lisible et compréhensible et être facilement accessible sur un support durable pendant toute la durée de ladite offre. Par « *support durable* » il faut entendre un instrument permettant de conserver et dater des informations afin de pouvoir s'y reporter ultérieurement pendant un laps de temps adapté et qui permet la reproduction à l'identique des informations stockées (par exemple, un fichier téléchargeable au format « PDF »).

1.2. Recommandations ayant pour objet une meilleure transparence des offres commerciales comportant une gratification financière

19. L'Autorité invite les opérateurs, lorsque cela s'avère possible, à illustrer par des exemples concrets les différentes hypothèses d'obtention de la gratification financière offerte et les montants réels que le joueur peut espérer recevoir.(...)

2. Modération des offres commerciales comportant une gratification financière

2.1. Lignes directrices relatives à la modération des offres commerciales comportant une gratification financière

2.1.1. Veiller à ne pas proposer des offres commerciales comportant une gratification financière aux personnes dont le jeu est potentiellement excessif ou pathologique

(...)

23. Il résulte de ces dispositions que les opérateurs de jeux d'argent et de hasard doivent s'abstenir de proposer toute offre commerciale comportant une gratification financière aux personnes identifiées comme présentant potentiellement un comportement de jeu excessif ou pathologique. En effet, une telle offre est susceptible d'installer ou de renforcer durablement l'assuétude aux jeux d'argent dont

souffrent ces personnes qui doivent, au contraire, être accompagnées afin qu'elles modèrent leur pratique de jeu.

(...)

2.1.4. Veiller à ce que les offres soient raisonnables en termes de volume, de fréquence et de montant (...)

29. Le caractère raisonnable de ces offres, tant de bienvenue que de fidélisation, fera l'objet d'une vigilance particulière de l'Autorité à l'occasion de l'examen de la stratégie promotionnelle des opérateurs de jeux d'argent²¹ et de l'approbation de leur plan d'actions en vue de prévenir le jeu excessif et le jeu des mineurs²². Il est rappelé à cet égard que l'Autorité peut, par une décision motivée, limiter les offres commerciales comportant une gratification financière lorsque celle-ci présente un caractère déraisonnable. Enfin, l'octroi de gratifications dans une mesure qui ne serait pas raisonnable est potentiellement constitutif, de la part de l'opérateur qui y procède, d'un manquement susceptible de conduire à la saisine de la commission des sanctions.

2.2. Recommandations ayant pour objet la modération des offres commerciales comportant une gratification financière

30. Afin de concourir à la prévention du jeu excessif ou pathologique, les opérateurs de jeux d'argent et de hasard sont invités à :

- s'abstenir de proposer des offres commerciales de bienvenue comportant une ou plusieurs gratifications financières d'un montant global supérieur à cent euros ;
- rééquilibrer leurs offres commerciales et leurs programmes de fidélisation en faveur de mécanismes promotionnels moins liés au niveau d'intensité de jeu (volume, fréquence, durée de jeu) des joueurs auxquels elles sont proposées (...)
- limiter les offres commerciales comportant une gratification financière dites de « parrainage » à cinq parrainages par an, ce qui facilitera l'atteinte de l'objectif de limitation de l'offre et de la consommation de jeux que l'Etat poursuit selon le premier alinéa de l'article L. 320-3 du code de la sécurité intérieure.

6.3.4 - Les limitations de mise

DÉLIBÉRATION N° 2021-C-01 DU 21 OCTOBRE 2021 PORTANT COMMUNICATION DE L'AUTORITÉ NATIONALE DES JEUX SUR LA LIMITATION DES MISES DE PARIEURS PAR LES OPÉRATEURS DE JEUX D'ARGENT ET DE HASARD

La limitation de mises (cf. p 6)

2. Le principe : l'interdiction faite aux opérateurs de paris sportifs en ligne à cote de refuser totalement ou partiellement les mises de certains parieurs

7. Fondements de l'interdiction. L'interdiction qui pèse sur les opérateurs de refuser ou de limiter les mises des joueurs puise avant tout sa source dans l'article L. 121-11 du code de la consommation (2. 2), article qui ne concerne pas spécifiquement les jeux et dont il importe donc, à titre préalable, de rappeler le contenu et la portée (2. 1). Une telle interdiction pourrait, au surplus, trouver son assise dans d'autres règles qu'il convient de présenter (2.3).

(...)

Conséquences de l'applicabilité de l'article L. 121-11 du code de la consommation en matière de paris sportifs. Ainsi, sauf à justifier d'un motif légitime, l'opérateur agréé qui propose au public un pari sportif à cote ne peut ensuite refuser d'enregistrer la mise du parieur qui, en la

plaçant, a accepté son offre. C'est ce refus qui va caractériser l'élément matériel de l'infraction prévue à l'article L. 121-11, alinéa 1, du code de la consommation. Il s'ensuit qu'en principe l'opérateur est obligé d'exécuter le pari qu'il a offert, dans les termes de celui-ci. A fortiori, l'opérateur ne peut accepter les mises d'un certain parieur (A) et refuser les mises d'un même montant d'un autre parieur (B) portant sur le même pari¹⁸, la circonstance que le parieur (B) remporte plus fréquemment ses paris que le parieur (A) ne pouvant, en tout état de cause, justifier un tel refus.

3. L'exception : l'existence d'un motif légitime (cf. p 8)

25. Caractères du motif allégué par l'opérateur. Le premier alinéa de l'article L. 121-11 du code de la consommation prévoit que le refus de fournir un bien ou un service n'engage pas la responsabilité de l'opérateur si celui-ci justifie d'un « motif légitime ». L'opérateur agréé qui refuse la prise d'un pari sportif à cote peut donc parfois se prévaloir d'un fait justificatif. Encore faut-il pour qu'il en aille que le motif dont il se prévaut soit légitime (3. 1.) et prouvé (3. 2.).

3.1. La légitimité du motif allégué

3.1.1. Motifs tirés de la prévention du jeu excessif ou pathologique et du jeu des mineurs

(...)

27. Personnes ne pouvant participer à des activités de jeu.

Le refus d'un opérateur agréé de prendre un pari sportif constitue parfois une obligation légale. C'est ainsi que les opérateurs de paris sportifs en ligne « sont tenus de faire obstacle à la participation aux activités de jeu qu'ils proposent des personnes interdites de jeu » (..)

28. Modérateurs de jeu.

L'opérateur peut également être contraint de refuser totalement ou partiellement un pari pour respecter un modérateur de jeu. C'est ainsi qu'il ne peut accepter les mises d'un joueur qui, en pariant, dépasserait le montant maximal des mises qu'il peut engager sur une période de sept jours, montant qu'il aura dû définir avant sa première mise.

29. Identification et accompagnement des joueurs excessifs ou pathologiques.

Le troisième alinéa du IX de l'article 34 de la loi du 12 mai 2010 dispose : « Les opérateurs, casinos et clubs de jeux identifient les personnes dont le jeu est excessif ou pathologique et les accompagnent en vue de modérer leur pratique, dans le respect du cadre de référence ». [cf. arrêté du 9 avril 2021]

(....)

3.1.2. Motif tiré de la lutte contre la fraude, le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme

(..)'L'opérateur peut ainsi aussi refuser ou limiter les mises d'un parieur qu'il soupçonne de fraude ou de blanchiment, sous réserve de justifier de la réalité de ses soupçons auprès de l'ANJ. (...)

3.1.3. Motif tiré de l'exposition financière de l'opérateur

33. Mesure prudentielle. Le refus légitime peut enfin trouver un fondement dans les conditions générales d'utilisation de l'opérateur, qui peuvent ainsi prévoir que celui-ci n'enregistrera pas les paris excédant un certain montant, ceci afin de limiter son exposition financière sur un pari déterminé. En

effet, l'opérateur qui propose un pari à cote paie le gain au parieur en puisant dans ses fonds propres. Cette limitation doit être considérée comme une mesure prudentielle qu'il incombe à tout opérateur normalement diligent de prendre³⁵ pourvu que cette mesure s'applique à l'ensemble des parieurs sans discrimination et qu'elle ait été expressément prévue dans les conditions générales de l'opérateur qui sont portées à la connaissance des joueurs.

3.2. La preuve du motif allégué

34. Réalité du motif. L'opérateur ne peut se borner à alléguer d'un motif légitime pour refuser d'enregistrer un pari : il lui appartient de prouver la réalité de ce motif qu'il oppose au joueur. Ainsi, un opérateur ne peut refuser l'enregistrement d'un pari au motif que le parieur aurait une pratique de jeu excessive ou pathologique s'il s'avère, dans les faits, que ce dernier ne souffre objectivement d'aucune assuétude aux jeux d'argent. L'opérateur ne peut davantage refuser la prise de pari d'un joueur qu'il dit soupçonner de fraude s'il apparaît que celle-ci est dénuée de toute véritable consistance.

35. Charge de la preuve du motif légitime. L'opérateur doit être en mesure de communiquer à l'Autorité les éléments de fait permettant à celle-ci et au joueur d'apprécier la correspondance entre le motif légitime allégué et la réalité (...)

L'exigence d'information du joueur (cf. p7)

23- (...)De même, la pratique commerciale trompeuse énoncée à l'article L. 121-3 du code de la consommation (omission d'une information substantielle) est également susceptible d'être constituée dès lors que l'information tenant à la possibilité pour l'opérateur de limiter discrétionnairement le montant de la mise que le parieur peut placer (voire même celle de refuser totalement l'engagement d'une mise) et les critères sur lesquels il se fonde pour procéder à cette restriction ne sont pas, dans de nombreux cas, communiquées au joueur ou de manière très imprécise.

Refus par l'opérateur d'enregistrement d'un pari au motif d'une erreur de cote (p 6 et7)

(...)19. Conséquences de l'applicabilité de l'article L. 121-11 du code de la consommation en matière de paris sportifs. Ainsi, sauf à justifier d'un motif légitime, l'opérateur agréé qui propose au public un pari sportif à cote ne peut ensuite refuser d'enregistrer la mise du parieur qui, en la plaçant, a accepté son offre. C'est ce refus qui va caractériser l'élément matériel de l'infraction prévue à l'article L. 121-11, alinéa 1, du code de la consommation. Il s'ensuit qu'en principe l'opérateur est obligé d'exécuter le pari qu'il a offert, dans les termes de celui-ci. A fortiori, l'opérateur ne peut accepter les mises d'un certain parieur (A) et refuser les mises d'un même montant d'un autre parieur (B) portant sur le même pari¹⁸, la circonstance que le parieur (B) remporte plus fréquemment ses paris que le parieur (A) ne pouvant, en tout état de cause, justifier un tel refus.

20. Refus d'enregistrer une mise pour corriger une « erreur » de cote. En principe, un opérateur ne peut refuser d'enregistrer la mise d'un parieur qu'il suppose averti en matière des paris sportifs. L'opérateur, en sa qualité de professionnel détenteur d'un agrément de paris sportifs à cote, ne peut pas non plus s'opposer au paiement du pari au motif que le contrat le liant au parieur serait nul en raison de l'erreur qu'il aurait commise dans la détermination de cette cote. Il en va de même lorsque l'opérateur se prévaut d'une erreur de libellé dans l'énoncé pari, laquelle « erreur » peut être ramenée à une « erreur » de cote.

21. Pratique commerciale déloyale. Le refus d'enregistrer, totalement ou partiellement, les mises d'un joueur va caractériser la pratique commerciale déloyale mentionnée à l'article L. 121-1 du code de la consommation. A cet égard, le refus d'enregistrer, totalement ou partiellement, les mises de certains joueurs peut être regardé comme « contraires aux exigences de la diligence professionnelle », dès lors

que l'opérateur a lui-même proposé au public ce pari qu'il décide finalement de ne pas honorer. Ce refus altère ou est susceptible d'altérer le comportement économique d'un joueur normalement informé et raisonnablement attentif, dès lors que celui-ci sera amené à ne pas miser, à moins miser ou placer ses mises auprès d'un autre opérateur.

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

Cette proposition est notifiée aux parties et à leurs représentants.

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

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

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

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

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

Article 5 - EFFETS DE LA MEDIATION

Suspension du délai de prescription

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

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

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

Confidentialité de la recommandation

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



Médiateur des Jeux

Immeuble TRIEO

11 boulevard Galliéni

92130 Issy-les-Moulineaux

www.mediateurdesjeuxenligne.fr