



RAPPORT D'ACTIVITÉ DU MÉDIATEUR DES JEUX 2023

Table des matières

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 - Historique des jeux d'argent	10
1.2 - Historique de la médiation des jeux	10
2 - La procédure de médiation	12
2.1 - La demande et l'examen de sa recevabilité	12
2.1.1 - La création du dossier	12
2.1.2 - Le contenu du dossier de médiation.....	12
2.1.3 - La décision sur la recevabilité.....	12
2.1.4 - Les motifs d'irrecevabilité	12
2.2 - L'instruction de la demande	13
2.3 - La clôture de la médiation	13
2.3.1 - Le délai de clôture	13
2.3.2 - La lettre de clôture	14
2.3.3 - Les suites de la lettre de clôture	14
2.4 - Protocole relatif à l'effacement des données	14
3 - La médiation en quelques chiffres clés	16
3.1 - Les demandes	16
3.2 - Les décisions d'irrecevabilité	17
3.2.1 - Les motifs d'irrecevabilité	17
3.3 - Répartition par opérateur des demandes recevables	18
3.3.1 - Evolution 2020 - 2023 par opérateur des demandes recevables	19
3.4 - Répartition par catégorie de jeu des demandes recevables	20
3.4.1 - Répartition par opérateur des demandes recevables en matière de paris sportifs	20
3.4.2 - Répartition par opérateur des demandes recevables en matière de jeux de cercle	22
3.4.3 - Répartition par opérateur des demandes recevables en matière de paris hippiques	23
3.4.4 - Répartition par opérateur des demandes recevables en matière de jeux de loterie	23
3.5 - Répartition des demandes recevables par catégorie de litige et objet de la demande	24
3.5.1 - Répartition des demandes recevables par catégorie de litige.....	24
3.5.2 - Répartition des demandes recevables par sous-catégorie de litige	24
3.5.3 - Objet de la demande.....	28
3.5.4 - Le profil des demandeurs.....	28
3.6 - Les demandes recevables traitées	29
3.6.1 - Etat mensuel des demandes traitées.....	29

3.6.2 - Répartition des dossiers traités par nature de l'issue réservée à la demande	30
3.6.3 - Délai de traitement des dossiers.....	34
4 - Etude de cas de médiation	36
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 : match en terrain neutre.....	38
4.1.4 - Décalage de temps entre la visualisation du match sur le site de l'opérateur et son déroulement réel.....	38
4.1.5 - Prise en compte par l'opérateur de l'annulation d'un but par l'assistance vidéo à l'arbitrage	38
4.1.6 - Sauf dispositions contraires, non prise en compte des prolongations ou des tirs aux buts pour le débouclage des paris	39
4.1.7 - Match interrompu avant la fin : maintien des paris si le score est rapidement acté par l'organisateur officiel.....	39
4.1.8 - Ambiguïté sur le nombre de buts devant être marqués.....	40
4.2 - Annulation de paris.....	40
4.2.1 - Annulation des paris portant sur des joueurs homonymes.....	40
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 : un seul match ou la compétition.....	41
4.2.4 - Annulation du pari pour une incohérence dans la présentation du pari.....	41
4.2.5 - Duplication d'une prise de jeu identique	42
4.2.6 - Annulation de paris pour erreur de cote.....	42
4.2.7 - 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 commerciale soumise à conditions.....	45
4.4 - Limitation des mises.....	47
4.4.1 - La limitation des mises à caractère « général » prise par l'opérateur pour limiter son exposition financière	47
4.4.2 - La limitation de mises à caractère personnel en raison du comportement « anormal » du joueur	48
4.5 - Gestion du compte joueur	48
4.5.1 - Blocage de compte par l'opérateur car le joueur a, par inattention, mal renseigné ses coordonnées.....	48
4.5.2 Utilisation par un joueur d'un RIB émanant d'un compte joint.....	49

4.5.3 - Utilisation d'un même terminal par le joueur et son conjoint.....	49
4.5.4 - Clôture de compte au motif de liens étroits avec une personne figurant sur la liste des interdits de jeux.....	49
4.5.5 - Clôture de compte pour suspicion de fraude.....	50
4.5.6 - Fermeture du compte pour suspicion de jeu pathologique	51
4.5.7 - Manque de vigilance de l'opérateur concernant le jeu pathologique.....	52
4.5.8 - L'absence de mise en place par l'opérateur de mesures graduées et adaptées dans le cadre de la prévention du jeu pathologique	52
4.5.9 - Fermeture du compte pour inactivité.....	53
4.5.10 - Refus de reversement du solde en cas de dépôt non joué intégralement.....	54
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.....	55
5.1.3 - Améliorer la qualité de la rédaction des libellés de pari.....	56
5.2 - Bilan des suites des recommandations faites en 2023	56
5.2.1 - Motivation des décisions de blocage ou de fermeture d'un compte joueur.....	56
5.2.2 - Le délai d'exécution des demandes de retrait de fonds d'un compte joueur	57
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	57
5.2.4 - Assurer la transparence dans les limitations de mise destinées à limiter l'exposition financière de l'opérateur.....	58
5.3 - Recommandations nouvelles pour 2024.....	59
5.3.1. Le remboursement du solde du compte joueur en cas de clôture du compte pour suspicion de fraude	59
5.3.2. La suppression des clauses potestatives des CGU et règlements de jeu des opérateurs...	59
5.3.3. L'information des joueurs dans le cas de clôture du compte joueur pour inactivité	60
5.3.4. Les mesures à prendre par les opérateurs pour prévenir le jeu excessif.....	61
6 - Annexes	63
6.1 - Biographie du médiateur	63
6.2 - Textes de référence.....	64
6.3 - Jurisprudence.....	65
6.4 - Charte de la médiation	67

Avant-propos de la présidente de l'ANJ

Cette année encore, les missions du médiateur et celles de l'ANJ se complètent et se répondent pour mieux informer et protéger les joueurs. L'ANJ s'attache en effet à donner suite, quand cela est dans son rôle, aux recommandations formulées par le médiateur qui font d'ailleurs écho aux demandes des joueurs qu'elle reçoit directement. Plusieurs exemples illustrent ce cycle vertueux.

Interrogée à plusieurs reprises par des joueurs quant à la validité de certaines clauses stipulées dans les conditions générales d'utilisation (CGU) et les règlements des jeux et paris des opérateurs agréés en ligne, l'ANJ a décidé de mener **une revue globale des Conditions Générales d'Utilisation** des opérateurs agréés en ligne.

Cette revue et les échanges qui ont eu lieu à cette occasion entre les services de l'ANJ et les opérateurs ont permis la suppression de diverses clauses, pour certaines illicites en raison de leur caractère abusif, pour d'autres ambiguës et donc de nature à entraîner des difficultés de mise en œuvre. Il s'agit, par exemple, des clauses excluant la responsabilité des opérateurs, entravant l'exercice d'actions en justice du joueur, raccourcissant la durée de prescription ou limitant les mises des joueurs sans justification d'un motif légitime. Certaines de ces clauses créaient un déséquilibre significatif au détriment des droits du joueur. En cas de plaintes de joueurs, l'ANJ a prévenu les opérateurs que des **contrôles** pourraient intervenir.

Dans un autre domaine, en matière sportive, l'ANJ a procédé à **une réécriture complète de la liste des supports de paris autorisés, appelée « liste sport »** répondant par là à une critique plus générale du médiateur sur le manque de transparence et de lisibilité du libellé des paris. En effet, la liste sport, complétée depuis 2010, donnait lieu à de nombreux types de résultats dont la compréhension et l'articulation les uns avec les autres se révélaient parfois délicates. L'ensemble a été réuni au sein de types de résultats plus généraux.

Par ailleurs, répondant à une demande du médiateur exprimée à plusieurs reprises et consolidant son architecture de gouvernance, l'ANJ a adressé ses premières saisines à la commission des sanctions dès qu'elle a été au complet. Celles-ci ont donné suite à plusieurs avertissements et à une sanction. Comme elle l'a annoncé dans son plan stratégique 2024-2026, l'ANJ entend **intensifier son action répressive en amplifiant sa politique de contrôle**. A cet égard, des actions de contrôle visant à vérifier la transparence dans les limitations de mise opposées aux joueurs sont au programme de cette année. Elles devraient satisfaire une demande du médiateur qui déplore un trop grand nombre de litiges à ce sujet qui n'ont plus lieu de demeurer depuis le rappel des règles par l'ANJ dans sa délibération du 21 octobre 2021.

La dernière recommandation du médiateur porte sur les mesures à prendre par les opérateurs pour prévenir le jeu excessif et **s'inscrit dans le prolongement du plan stratégique de l'ANJ dont le fil rouge est la réduction drastique de la part des joueurs excessifs**. Si des progrès substantiels ont été accomplis par les opérateurs de jeux depuis trois ans dans ce domaine, le jeu problématique occupe une place encore trop importante dans le marché du jeu d'argent. L'Observatoire des Jeux avait estimé en 2019 à 1,4 million le nombre de joueurs à risque, dont près de 400 000 de niveau pathologique. Au total, le jeu problématique génère plus de 38 % du chiffre d'affaires du secteur et 21% pour les seuls joueurs excessifs. Ces chiffres, qui doivent être actualisés prochainement, illustrent la réalité d'un problème social, pour les jeunes en particulier, avec des dommages collatéraux dans l'entourage direct du joueur : surendettement, problèmes familiaux, difficultés scolaires, etc. Dès lors, l'ANJ a

demandé aux opérateurs d'**améliorer significativement l'identification et l'accompagnement des joueurs excessifs**. Pour les y aider, l'ANJ a rédigé des guides pratiques qui proposent des exemples de solutions concrètes et d'outils de mise en œuvre de cette obligation. Ces guides détaillent les mesures graduées qui doivent être prises par les opérateurs en fonction du risque identifié.

Au total, le régulateur et le médiateur travaillent de concert, chacun avec leur spécificité, pour mieux protéger les joueurs. Les saisines du médiateur, tout comme les nombreuses questions adressées à l'ANJ, constituent des capteurs qualitatifs très utiles pour identifier les tendances des pratiques des opérateurs et des joueurs et guider certaines actions de régulation. Afin de simplifier la démarche de médiation et son suivi, **un nouveau site internet du médiateur des jeux** sera mis en ligne avant la fin d'année. Il permettra également de faciliter le traitement des demandes par les équipes de la médiation et de fluidifier les échanges avec les opérateurs.



Isabelle Falque-Pierrotin

Le mot du médiateur des jeux



Au terme de quatre années de fonctionnement, la médiation des jeux poursuit un rythme de croisière marqué par une grande stabilité du nombre des demandes reçues et des dossiers traités.

Ce constat conduit à une première question sur la place de la médiation.

Alors que le marché des jeux d'argent et de hasard continue à connaître une dynamique de croissance, la place de la médiation demeure fort modeste avec 1523 demandes dont près de la moitié sont déclarées irrecevables en raison de l'absence de réclamation préalable auprès de l'opérateur. Mais, surtout, ces demandes concernent quasi-exclusivement les jeux en ligne avec 95% des demandes alors que ceux-ci représentent moins de 20% de l'activité économique de ce secteur. De même, les litiges portant sur les paris sportifs sont sur-représentés avec 95% des demandes pour une part de marché de 65% pour les jeux en ligne.

Cette situation qui renvoie à de multiples explications dont une part est liée au profil des joueurs correspond-t-elle à un taux élevé de litiges ? Une comparaison avec les analyses faites par le médiateur de l'énergie sur la fréquence des litiges conduit à apporter une réponse négative à cette question : le nombre moyen de demandes traitées par le médiateur des jeux est de 2,2 demandes recevables pour 10 000 comptes joueurs contre 7,5 demandes de médiation pour 10 000 contrats en portefeuille chez les 12 premiers fournisseurs d'énergie du marché.

Quel rôle joue donc la médiation des jeux dans un contexte très particulier ? Pour les paris sportifs, la relation entretenue entre opérateur et joueur n'est, en effet, pas une simple relation de client en attente de l'exécution d'une prestation de service – celle de l'offre de paris- dès lors qu'elle fait ressortir une opposition structurelle d'intérêts sur l'issue des paris sélectionnés par le joueur.

Comme pour les autres médiateurs de la consommation, le premier objectif est de régler des litiges individuels par une voie gratuite et rapide. Compte tenu de la faiblesse des enjeux financiers dans la plupart des cas, la médiation des jeux n'est pas une voie extra-judiciaire de règlement des conflits.

Elle est, en revanche, une voie permettant de trouver une solution conforme au droit et à l'équité acceptable par les deux parties ou, à défaut, de mieux expliquer les motifs d'une décision de l'opérateur qui paraît avoir fait une exacte application des dispositions légales et contractuelles.

La seconde hypothèse est la plus fréquente : pour 55% des demandes, le médiateur ne peut que constater que l'opérateur a fait une exacte et juste application des dispositions légales et/ou contractuelles.

Cette proportion, variable selon l'objet du litige, est particulièrement élevée, près des deux tiers, dans les litiges relatifs au pari lui-même qui représentent 45% des demandes. Dans ces dossiers, il revient au médiateur de faire preuve de pédagogie en explicitant clairement les motifs justifiant la décision de l'opérateur - objet de la contestation du joueur- et ainsi, de mettre fin à des incompréhensions souvent entretenues par une communication défailante de l'opérateur qu'il s'agisse d'un défaut de motivation de la décision ou d'un manque de clarté dans les explications données voire dans l'offre de pari elle-même. Dans ces cas, le médiateur s'attachera à adresser à l'opérateur des recommandations de bonnes pratiques voire d'un respect des dispositions règlementaires telles celles portant sur la motivation de la fermeture d'un compte joueur.

A l'inverse, pour 45% des demandes, soit une légère progression de 2 points par rapport à 2022, l'analyse de la demande en fait et en droit conduit à constater que les griefs du joueur sont fondés et que la mesure prise n'est pas conforme au droit ou est inappropriée voire inéquitable. Les opérateurs devançant souvent ce constat en revenant sur leur décision initiale. Près de 41% des demandes des joueurs satisfaites en tout ou partie le sont par cette voie. Les opérateurs peuvent également prendre l'initiative de la proposition d'un geste commercial et plus rarement, d'une proposition de révision de la mesure initiale et/ou de dédommagement. Le médiateur ne formule donc une proposition de résolution du litige que dans un nombre très limité de demandes : 18% sur l'ensemble des demandes et 40% sur celles faisant droit en tout ou partie aux griefs du joueur. Assez paradoxalement, cette retenue du médiateur ne parvient à susciter l'adhésion des deux parties que dans un peu plus d'un tiers des dossiers en raison majoritairement d'un refus des opérateurs (89% des cas). C'est là une situation contrastant très fortement avec celle de la plupart des autres médiations de la consommation.

En l'absence, le plus souvent, d'une motivation de ces refus, le médiateur en est réduit à s'interroger sur la perception de la médiation par les opérateurs et la place faite par ceux-ci au droit. Ainsi, dans les litiges nés d'un mauvais libellé du pari rendant son objet incertain voire incompréhensible, la proposition du médiateur d'annulation du pari conformément aux dispositions de l'article 1128 du code civil subordonnant la validité d'un contrat à « un contenu licite et certain » sera écartée par l'opérateur au motif formulé explicitement ou implicitement de la cohérence entre le sens donné au pari par celui-ci et sa cote. Dans une autre catégorie fréquente de litige, celle liée à des griefs de fraude notamment de partage de compte, certains opérateurs campent sur leurs positions en dépit du rappel fait par le médiateur de la nécessité de faire valoir des éléments de preuve précis pour justifier d'une annulation du ou des pari(s) voire des avoirs du compte joueur.

Le refus de toutes les propositions du médiateur par l'un des cinq principaux opérateurs du marché fait ressortir que l'antagonisme joueur/opérateur est très prégnant.

Au final, la part des demandes donnant lieu in fine à une satisfaction partielle ou totale du joueur est d'un tiers de celles-ci.

Faut-il en conclure pour autant à une inefficience du dispositif de la médiation ? Une telle analyse méconnaîtrait une réalité plus complexe.

En premier lieu, la rapidité de la réponse du médiateur - 31 jours en moyenne- qui s'accompagne d'une réponse faisant une analyse complète et contradictoire des faits donne l'assurance au joueur de pouvoir être entendu et de recevoir des explication précises sur les faits à l'origine de sa réclamation, le traitement initial de celle-ci et de disposer d'un avis motivé du médiateur. Les opérateurs apportent très majoritairement leur concours à la satisfaction de ces objectifs : celui-ci se traduit à la fois par la rapidité de leurs réponses- une quinzaine de jours en moyenne- et la complétude des informations données.

En second lieu, la stabilité globale du nombre des saisines du médiateur mais surtout, la diminution sensible du nombre de certains types de litiges atteste d'une prise en compte des propositions ou observations faites dans le traitement de certains litiges. La large diffusion de celles-ci dans la rubrique « Etude de cas de médiation » qui comporte cette année une cinquantaine de cas participe ainsi activement à un double objectif : celui d'assurer une information des joueurs et une meilleure compréhension de certaines règles mais aussi celui de faire évoluer les pratiques des opérateurs.

Ce dernier objectif essentiel pour assurer une efficacité de la médiation au-delà du nombre nécessairement limité des cas traités a conduit le médiateur à recourir dès 2022 à la formulation de recommandations basées sur l'analyse des demandes reçues. Sur les sept recommandations faites en 2022 et 2023, l'une - revoir le traitement des réclamations par les opérateurs - a aujourd'hui, à quelques rares exceptions près, atteint son objectif. Quatre autres- améliorer l'information des joueurs sur les offres commerciales, motiver les décisions de blocage ou de fermeture d'un compte joueur, supprimer les délais d'exécution excessifs de demandes de retrait de fonds, permettre la régularisation d'erreurs résultant de fautes d'inattention du joueur dans les éléments d'identification saisis lors de l'ouverture de son compte- ont été suivies d'évolutions significatives des pratiques de la plupart des opérateurs. En revanche, force est de constater un certain insuccès pour deux recommandations : celle liée à l'amélioration de la qualité de la rédaction des paris et celle relative aux limitations de mise. Cette dernière n'a pas donné lieu à une évolution des pratiques et les joueurs ne sont toujours pas en état de pouvoir s'assurer que la limitation de prise apparaissant lors de la validation de leurs paris, notamment lorsque celui-ci est mis en attente, correspond à une limitation à caractère général destinée à limiter l'exposition financière de l'opérateur qui est admise par l'ANJ et non à une limitation personnelle.

Quatre nouvelles recommandations ont été émises pour 2024 dont l'une - celle liée aux mesures à prendre par les opérateurs pour prévenir le jeu excessif- résulte du constat de l'émergence récente d'un nombre croissant de demandes mettant en cause la responsabilité de l'opérateur pour des défaillances alléguées dans la prise de mesures de prévention. Ces demandes émanent tant de très gros joueurs dont les pertes sont de plusieurs dizaines voire de plusieurs centaines de milliers d'euros que de joueurs plus modestes. Elles amènent le médiateur à se questionner sur l'absence ou, plus souvent, la tardiveté de l'identification de l'état d'addiction d'un joueur et surtout, sur l'adaptation des mesures prises au regard de la situation du joueur et de son degré d'exposition à un fort risque de pertes financières importantes. Force est de constater qu'aujourd'hui, la lecture faite par les opérateurs des directives issues de l'arrêté du 9 avril 2021 et relayées par l'ANJ n'apparaît ni fondée en droit ni adaptée aux situations analysées par le médiateur.

La prévision d'une forte croissance de ces litiges se traduira tant pour les opérateurs que le service de la médiation par un accroissement significatif de la charge de travail induite par des dossiers complexes. Sur le fond, elle pourrait faire ressortir la nécessité pour l'ANJ de faire évoluer l'application des règles actuelles voire de les compléter. Enfin, l'importance des sommes en cause peut conduire les joueurs, en cas d'échec de la médiation, à recourir au juge. Ce serait là une évolution majeure pour un secteur d'activité largement ignoré par la justice en raison notamment de la faiblesse des sommes en jeu au regard du coût des procédures



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 initialement 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 loterie 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 96 % des demandes reçues. Ce taux a légèrement augmenté par rapport à celui constaté en 2022 qui était de 95 % 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.

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 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.

Quelques opérateurs répondent 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 - jusqu'à trois parfois - et assurer un suivi attentif du traitement des dossiers de médiation. Le nombre de ces cas a très fortement diminué.

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 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'information et d'explication. 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 5 %) 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.

2.3.3 - Les suites de la lettre de clôture

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 consignnant 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

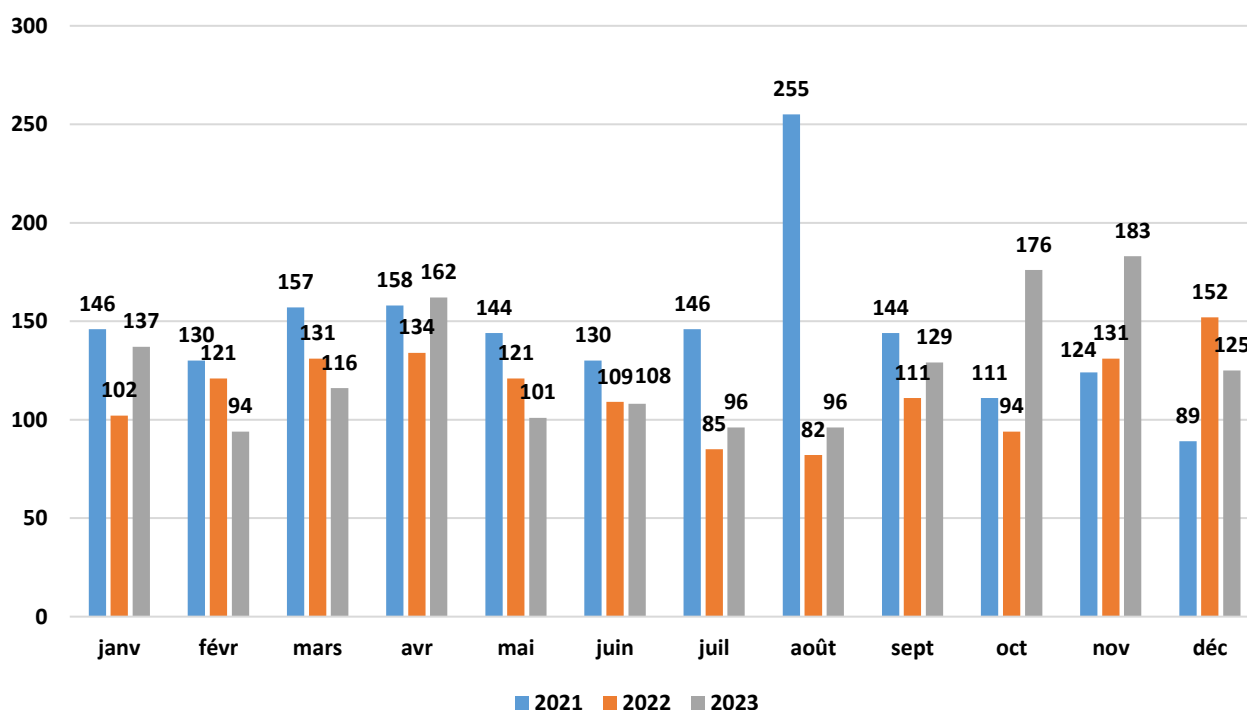


3.1 - Les demandes : 1523

Globalement, les 1523 demandes reçues en 2023 font ressortir une augmentation des demandes de 11 % au regard des 1373 demandes reçues en 2022. Celle-ci s'explique par l'effet cumulé de l'augmentation des « séries » correspondant à un litige portant sur un même fait pour plusieurs joueurs : en 2023, dix séries comportant chacune de 4 à 64 demandes identiques représentaient au total plus de 180 demandes.

Ces séries se rapportent à trois opérateurs (PMU, UNIBET et WINAMAX).

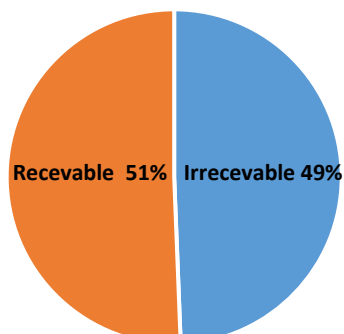
La moyenne mensuelle des demandes reçues en 2023 est de 126 au lieu de 114 en 2022 et de 144 en 2021.



Les pics des demandes observés en avril, octobre et novembre 2023 correspondent à des séries (cf. supra).

3.2 - Les décisions d'irrecevabilité : 752

Le nombre de demandes déclarées irrecevables s'élève au total à 752 et celui des demandes recevables à 771.



Le taux d'irrecevabilité de 49 % est en légère progression de trois points rapport à 2022 - 46% - (soit +19%).

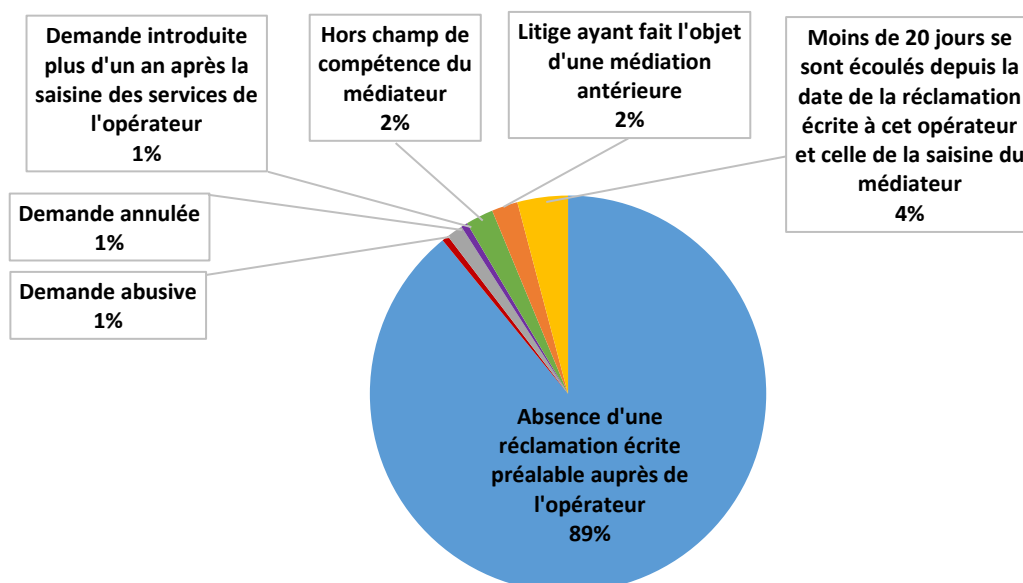
3.2.1 - Les motifs d'irrecevabilité

S'agissant des motifs d'irrecevabilité, l'irrecevabilité pour absence de réclamation écrite préalable auprès de l'opérateur demeure la cause quasi-exclusive d'irrecevabilité avec une part de 89 % des demandes irrecevables. 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 (4%).

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 5%).



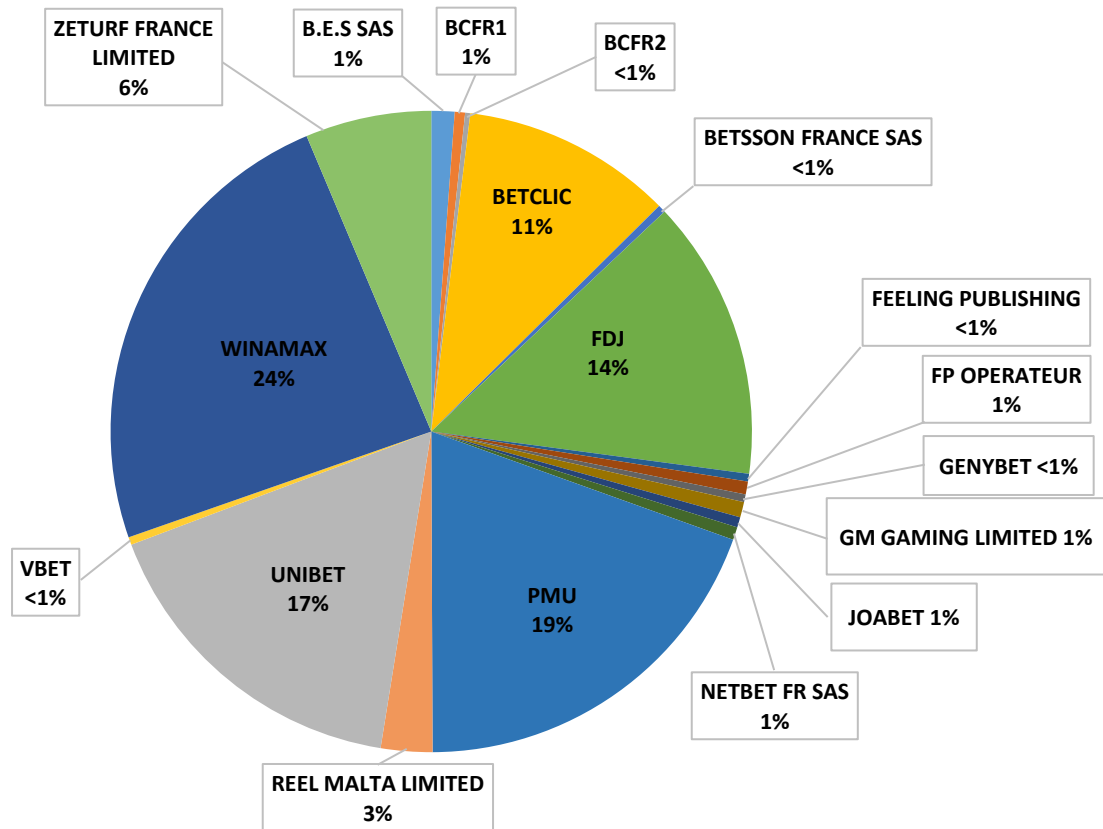
3.3 - Répartition par opérateur des demandes recevables (771)

La répartition des demandes par type d'agrément entre les 16 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 (24%), suivi par le PMU (19,5%), UNIBET (16,7%), FDJ (14,1%), BETCLIC (10,6%) et puis ZETURF (6,4%), REEL MALTA LTD (2,6%) et, à l'opposé, une très faible part des demandes (1,2% pour B.E.S. SAS et moins de 1% pour les autres)

Il faut noter la disparation de l'opérateur VIVARO LIMITED et l'arrivée de trois nouveaux opérateurs : BCFR1 (Partouche), BCFR2 (Barrière bet) et VBET.

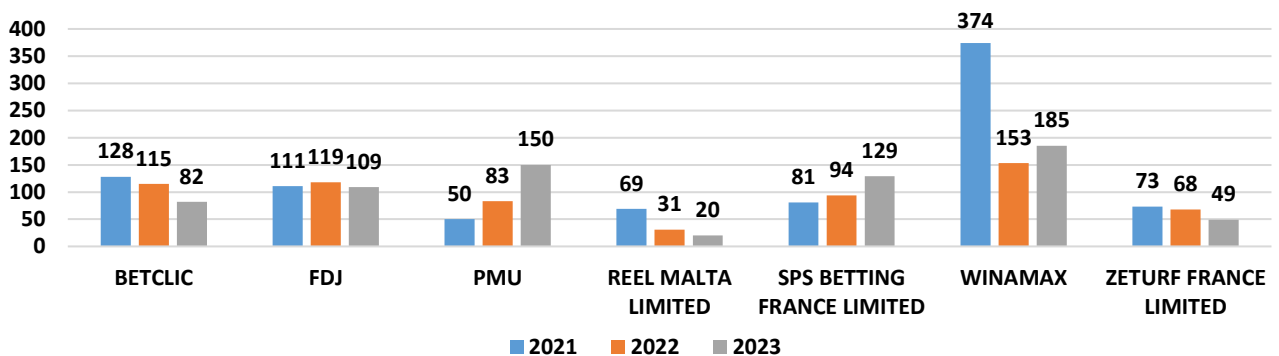
Opérateur	2023		2022
	Demandes	%	%
B.E.S SAS	9	1,2%	1,2%
BCFR1	4	0,5%	-
BCFR2	2	0,3%	-
BETCLIC	82	10,6%	15,5%
BETSSON FRANCE SAS	3	0,4%	-
FDJ	109	14,1%	15,9%
FEELING PUBLISHING	3	0,4%	0,3%
FP OPERATEUR (FRANCE PARI)	5	0,6%	0,8%
GENYBET	3	0,4%	0,7%
GM GAMING LIMITED	6	0,8%	1,7%
JOABET	4	0,5%	0,5%
NETBET FR SAS	5	0,6%	3,9%
PMU	150	19,5%	11,2%
REEL MALTA LIMITED	20	2,6%	4,2%
UNIBET	129	16,7%	12,7%
VBET	3	0,4%	-
VIVARO LIMITED*	-	-	1,75%
WINAMAX	185	24,0%	20,6%
ZETURF FRANCE LIMITED	49	6,4%	9,2%
Total général	771	100%	100%

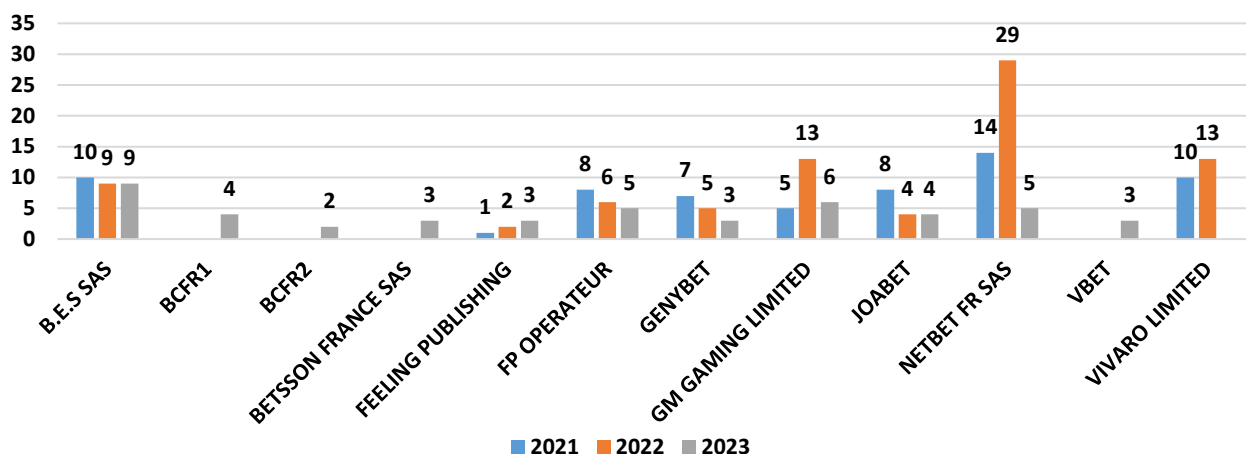


Par rapport à 2022, le fait notable est la très forte augmentation de la part des litiges concernant le PMU, qui passe de 11% à 19%, et UNIBET qui passe de 12% à 16%. Ces progressions correspondent, pour l'essentiel (près de 90%), à la présence de « séries » exceptionnelles chez ces deux opérateurs.

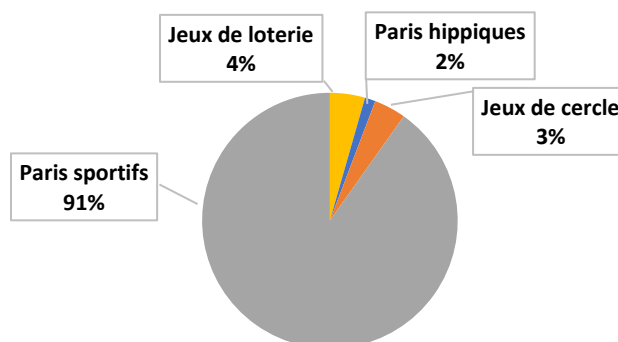
Il s'ensuit une diminution mécanique de la part des autres opérateurs à l'exception des « petits opérateurs ». En revanche, trois opérateurs connaissent une forte baisse : BETCLIC (de 15% à 11%), NETBET (de 5% à 1%) et ZETURF (de 9% à 6%).

3.3.1 - Evolution 2020 - 2023 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 (701)

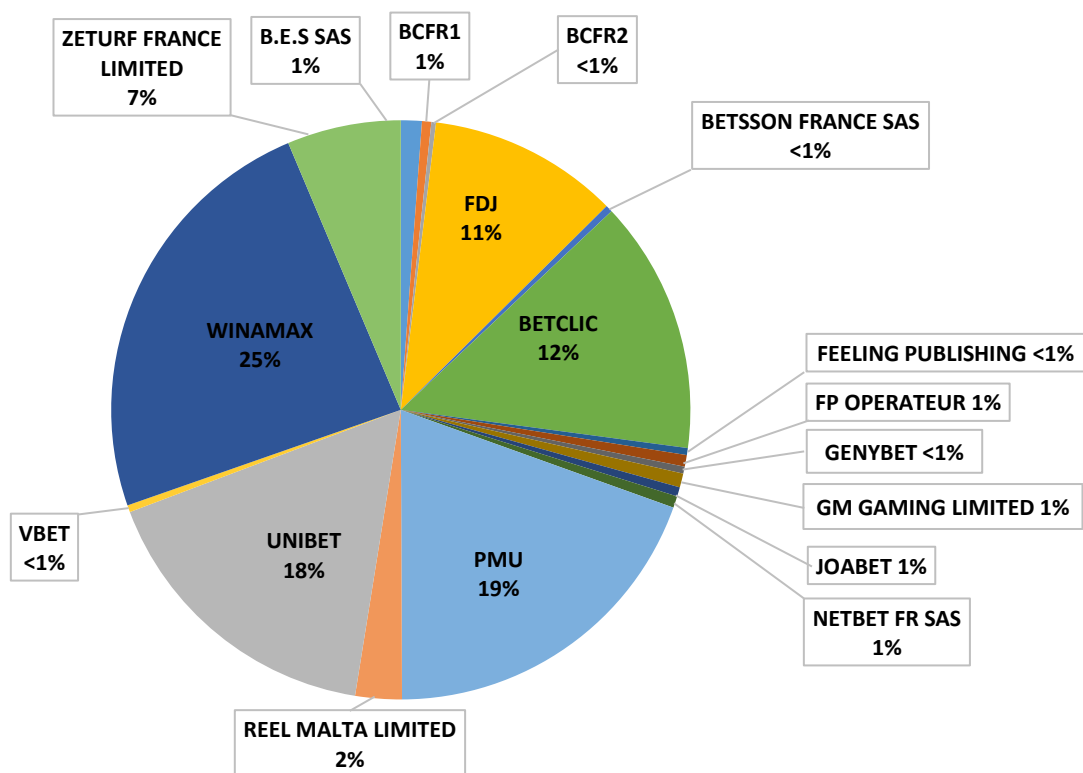
La situation demeure quasi-inchangée : avec 91 % des demandes contre 90 % en 2022, les paris sportifs représentent l'écrasante majorité des demandes de médiation et portent quasi-exclusivement sur les paris en ligne.

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 2,19. Ce taux de 2,19 peut, à titre de comparaison, être rapproché du taux moyen relevé par le médiateur de l'énergie dans son rapport 2022 qui était de 7,5 pour 10 000 contrats gaz ou électricité en portefeuille chez les 12 premiers fournisseurs du marché. La propension des joueurs à saisir le médiateur des jeux est nettement moindre pour des motifs à l'évidence multiples.

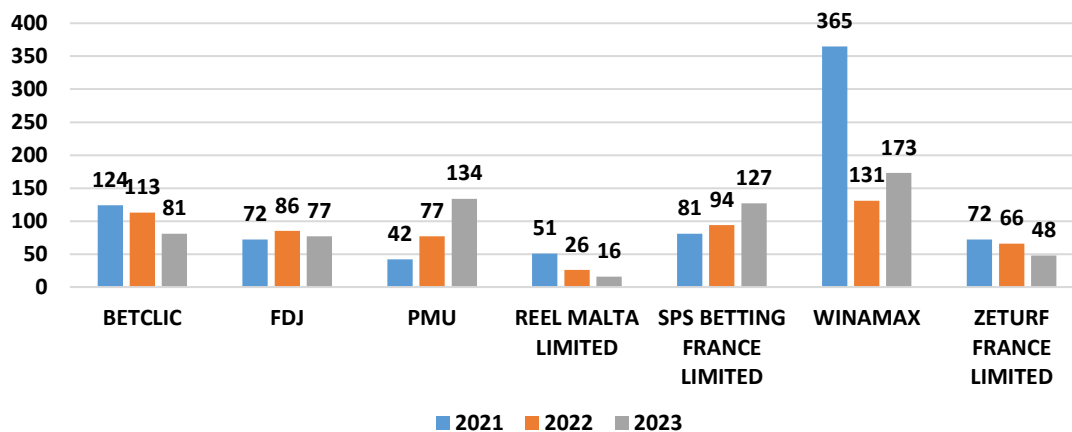
La très forte prédominance des demandes relatives aux paris sportifs est également le reflet de celle constatée dans la part de marché de cette activité de jeu soit 82% des comptes joueurs.

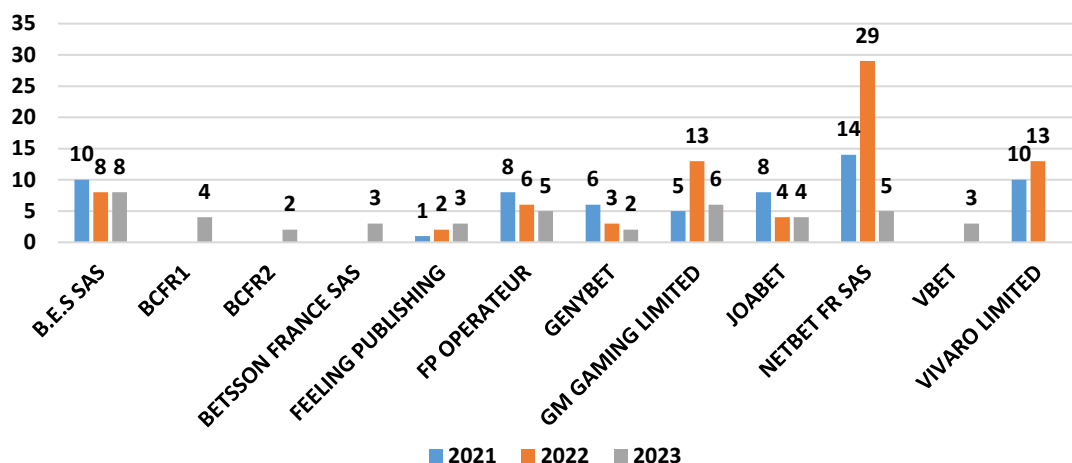
La structure de répartition reproduit l'évolution globale constatée avec la très forte prédominance de cinq opérateurs WINAMAX (25%), suivi par le PMU (19%), UNIBET (18%), BETCLIC (12%), et la FDJ (11%).

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



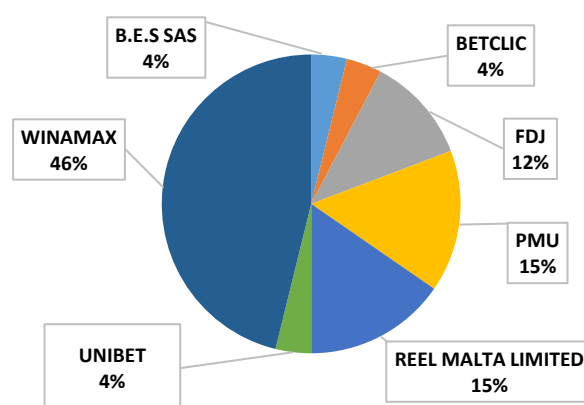
Evolution 2021 - 2023 par opérateur des demandes recevables en matière de paris sportifs



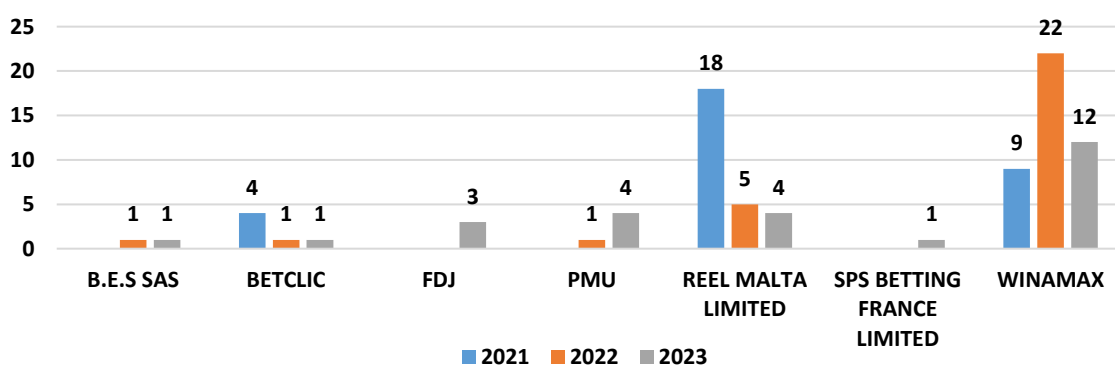


3.4.2 - Répartition par opérateur des demandes recevables en matière de jeux de cercle (26)

Le nombre de demandes a légèrement diminué par rapport à 2022 (30), mais on note un changement avec l'apparition de la FDJ (12%). La part majeure des demandes concerne toujours WINAMAX (46% en 2023 et 73% en 2022). Les quatre autres opérateurs se partagent les 42% restants.

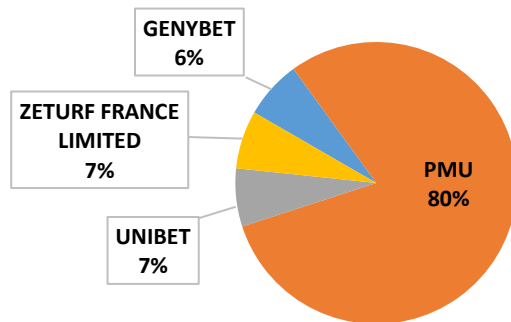


Evolution 2021 - 2023 par opérateur des demandes recevables en matière de jeux de cercle

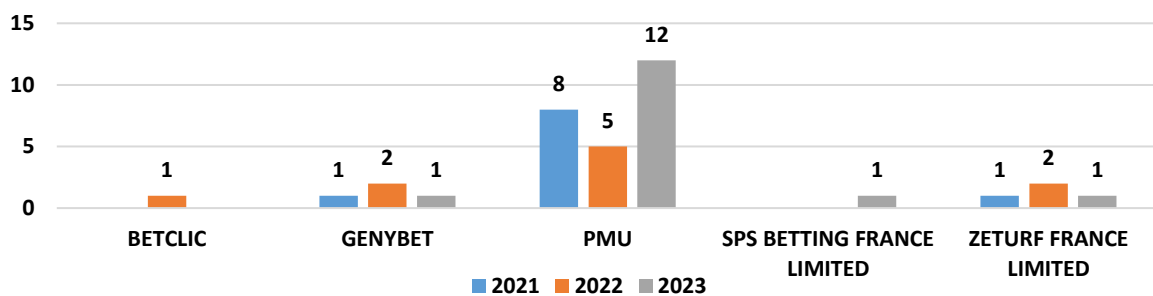


3.4.3 - Répartition par opérateur des demandes recevables en matière de paris hippiques (15)

Il faut relever le très faible nombre des demandes qui, sur 6 opérateurs agréés, ne concernent que quatre d'entre eux. Les demandes concernant le PMU représentent 80% du total au lieu de 50% en 2022.



Evolution 2021 - 2023 par opérateur des demandes recevables en matière de paris hippiques



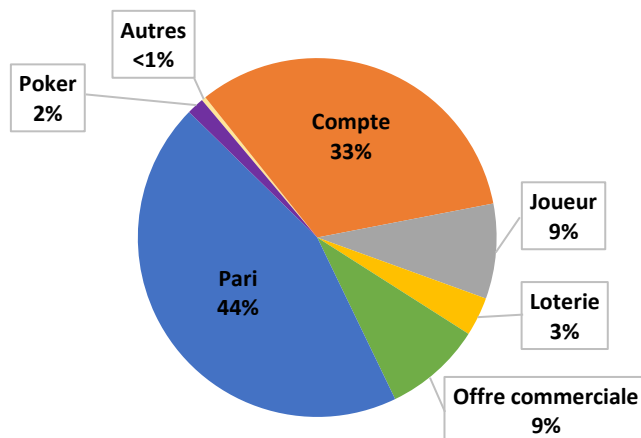
3.4.4 - Répartition par opérateur des demandes recevables en matière de jeux de loterie (29)

Le seul opérateur titulaire de droits exclusifs en ce domaine est La Française Des Jeux. Le médiateur des jeux a été saisi de 29 dossiers relatifs aux jeux de loterie en 2023 contre 33 en 2022.

Il faut rappeler que l'extension de la compétence du médiateur aux jeux de loterie est intervenue à compter du 1^{er} janvier 2020.

3.5 - Répartition des demandes recevables (771) par catégorie de litige et objet de la demande

3.5.1 - Répartition des demandes recevables par catégorie de litige



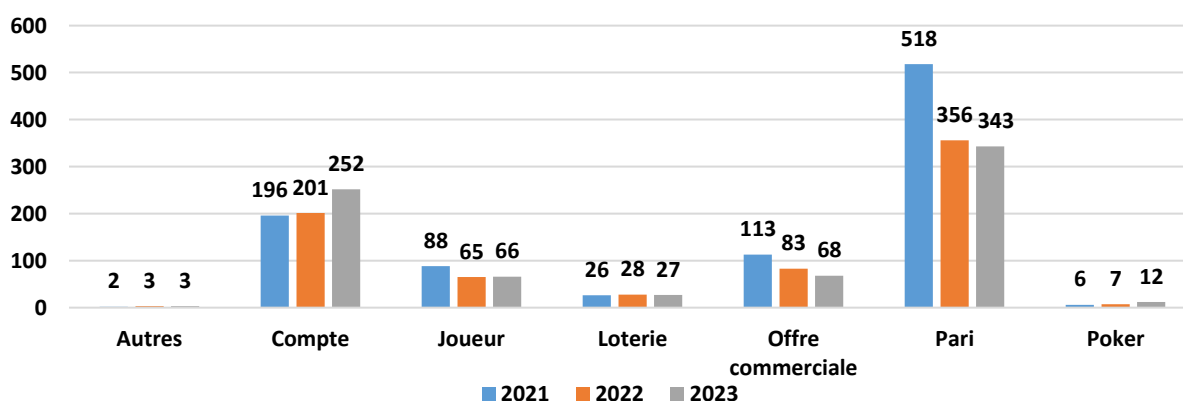
Evolution 2021 - 2023 des demandes recevables par catégorie de litige

Deux types de litige prédominent avec 77% des demandes, ceux liés :

- au pari avec 44% des demandes contre 49% en 2022 ;
- à la gestion du compte joueur avec 33% des demandes contre 27% en 2022 .

Viennent après, les offres commerciales 9% au lieu de 11% en 2022 et les litiges liés à la personne du joueur 9% comme en 2022 et 2021.

Sont répertoriés à part les litiges relatifs à la loterie (3%) au poker (2%) 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 » (25%), « Annulation de paris » (20%) et « Erreur d'affichage » (1%).

- **Compte** : « Blocage de compte » (11%), « Fermeture de compte » (11%) et « Demande de retrait non satisfaite » (10%).
- **Offre commerciale** : « Offre de bienvenue » (6%) et « cash-out » (3%) : à noter la diminution de trois points de la part des litiges liées aux offres de bienvenue et l'augmentation d'un point de celles concernant le cash-out ;
- **Joueur** : « Capacité à jouer » (4%), « Limitations des mises » (3%) et « Suspicion de fraude » (2%).

Le solde des demandes - soit 4% - est très éclaté entre cinq autres rubriques.

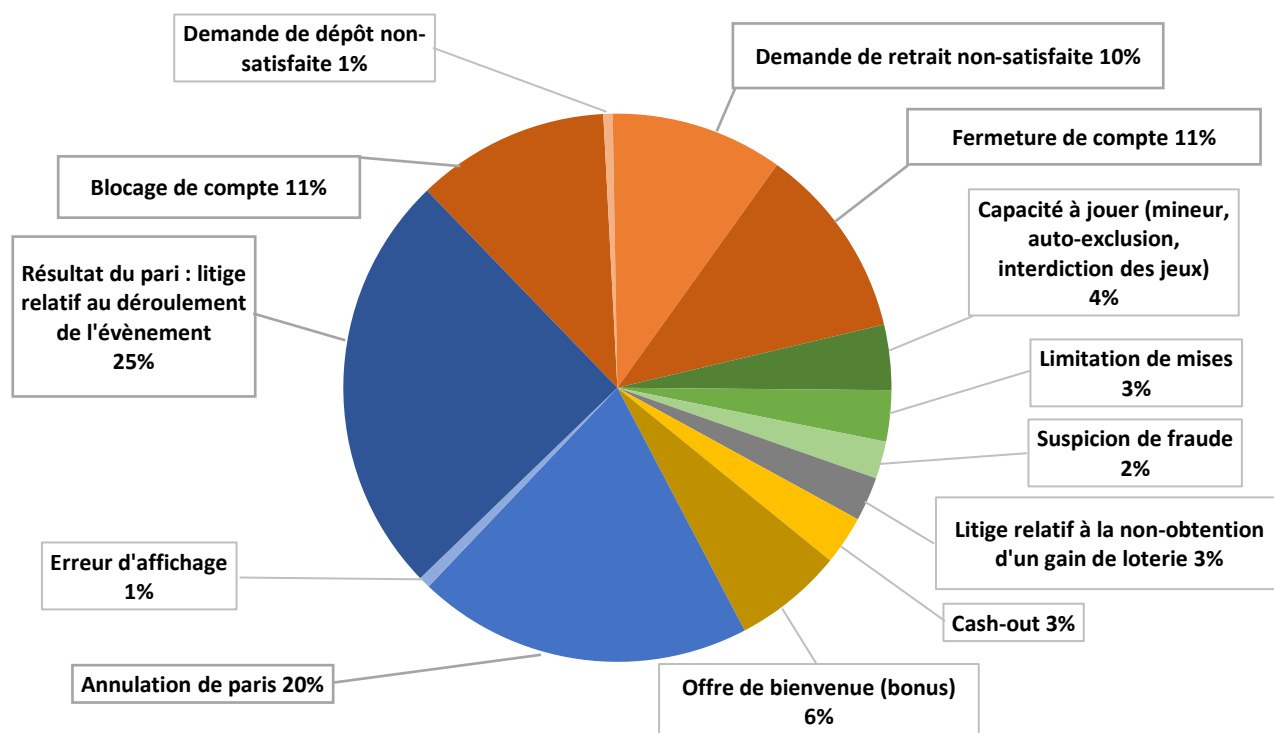
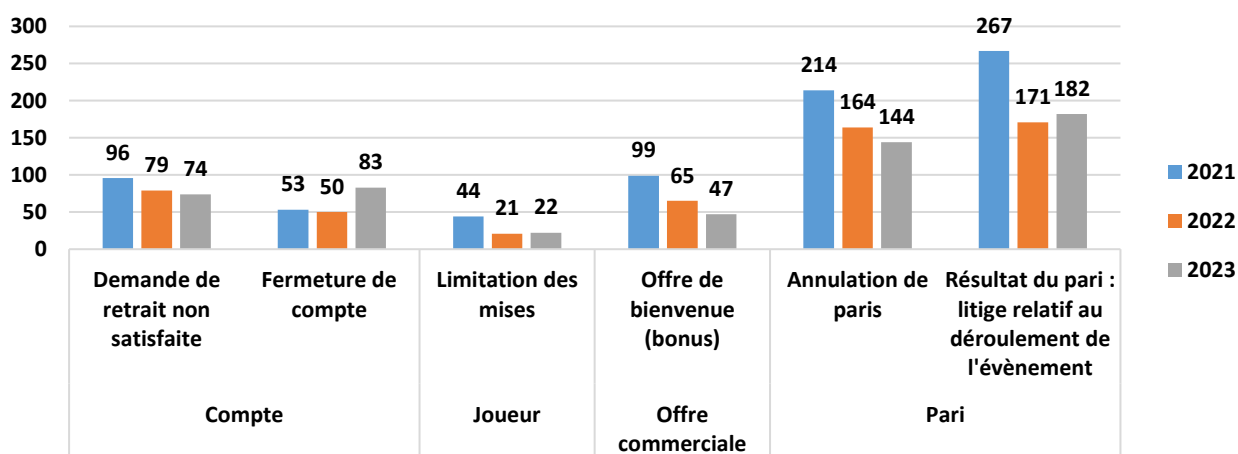
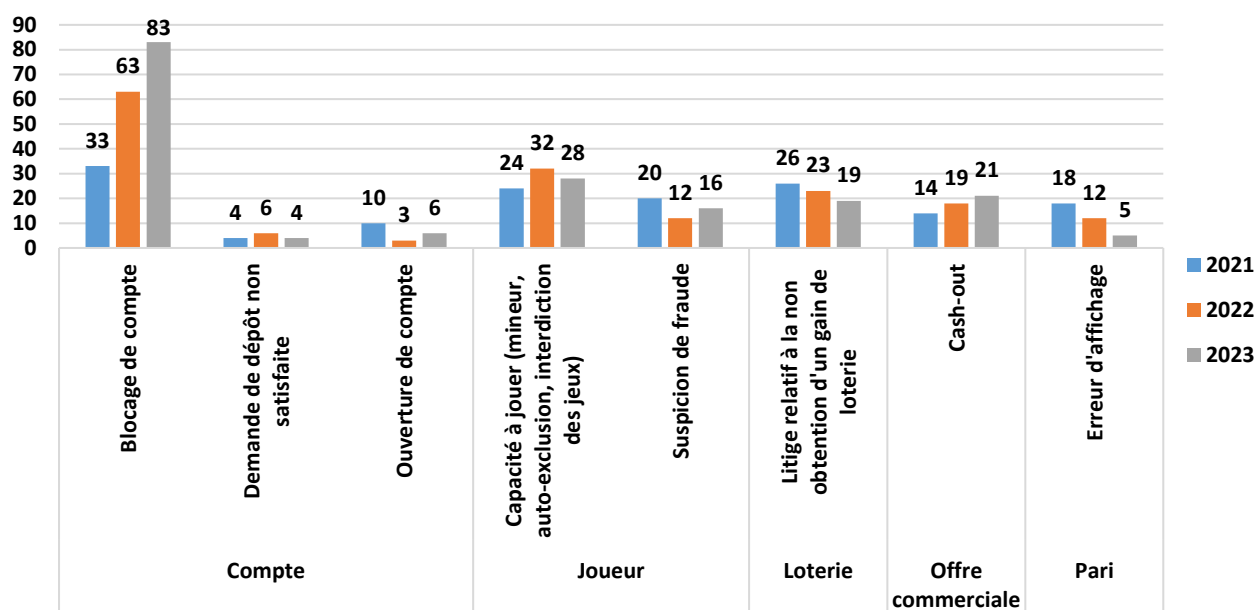


Tableau comparatif 2021-2023





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 quatre catégories de litiges :

- **Offre commerciale** : 47 demandes concernant 11 opérateurs

La diminution du nombre de ces litiges constatée depuis 2021 se poursuit : - 28% en 2023 (rappel 2022 - 33%). Elle est corrélée à des améliorations apportées à la présentation des offres par les opérateurs.

En effet, les litiges naissent, pour l'essentiel, d'une mauvaise information des joueurs sur les conditions d'accès à ces offres. Certes, ces conditions figurent bien dans les règlements de l'opérateur mais ne sont pas clairement rappelées dans les présentations commerciales de ces offres ou donnent encore lieu à l'envoi successif au joueur d'e-mails contradictoires. Un premier e-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 des pièces justificatives, informe le 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.

Un opérateur WINAMAX concentre plus de la moitié des litiges (48,9%) suivi par la FDJ (10,6%) soit à eux deux près de 60% des demandes. Pour le premier, sa représentation très supérieure à celle constatée pour l'ensemble des litiges correspond à une politique commerciale agressive et à la persistance de certaines lacunes dans les nouvelles présentations de ses offres.

Deux autres opérateurs viennent ensuite : BETCLIC (8,5%), ZETURF et PMU (6,4% chacun) dont la part est inférieure à la leur pour l'ensemble des litiges.

Les six autres opérateurs ne représentent que 19,1% des demandes alors que pour l'ensemble des demandes, leur part est de 23%.

- **Limitation des mises** : 22 demandes concernant 7 opérateurs.

Comme en 2022, trois opérateurs concentrent 81,8% des demandes dont le nombre est stable : PMU (45,5%), WINAMAX (22,7%) et UNIBET (13,6%).

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** : 74 demandes concernant 13 opérateurs.

Le nombre de demandes diminue légèrement : 79 contre 74 en 2022.

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 l'ouverture d'enquêtes par l'ANJ.

Les deux tiers de ces litiges se répartissent entre trois opérateurs. Par ordre d'importance :

- ZETURF représente près d'un tiers de ces litiges (32,4%) et ceux-ci correspondent à presque la moitié des demandes (43,1%) le concernant - toutes catégories de litiges confondues - . Près de la moitié de ces demandes font l'objet d'une décision de retrait de la médiation : ces retraits sont non motivés mais le plus souvent, interviennent pour couper court aux demandes d'explications du médiateur. Une part minoritaire mais significative (plus du quart) de ces litiges donne lieu à régularisation avant clôture du dossier. Enfin, les demandes restantes donnent lieu à des réponses tardives et évasives sur les motifs de l'absence de validation de ces retraits et les propositions du médiateur demeurent encore, pour une trop large part d'entre elles, non suivies par l'opérateur.
- la FDJ : pour 23% de cette catégorie de litiges alors que sa part dans l'ensemble des demandes tous opérateurs confondus n'est que de 14 % ;
- le PMU : sa part de ces litiges avec 10,8% correspond à sa part dans l'ensemble des litiges.

Le solde des demandes se répartit entre 10 opérateurs soit une part (33,8%) très faible au regard de celle qui est la leur dans l'ensemble des demandes (59%).

- **Blocage et clôture du compte joueur** : 166 demandes concernant 13 opérateurs.

Le nombre de litiges explose : + 64%. Pour une très large part, ils se rapportent à des griefs de fraude résultant de l'emploi de cartes bancaires n'appartenant pas au titulaire du compte et/ou utilisées par d'autres joueurs, de la production de justificatifs de domicile (factures du fournisseur d'électricité ou de gaz ou de l'opérateur de téléphonie) présentant des anomalies et argués de faux ou encore de suspicions de partage de comptes joueurs.

Si, le plus souvent, les opérateurs fournissent des explications détaillées assorties de justificatifs, une part d'entre eux ne précisent ni les éléments factuels sur lesquels se fondent leurs griefs ni les dispositions des CGU auxquelles se réfèrent ces griefs.

En 2023, cinq opérateurs concentrent 87% des demandes : WINAMAX (30% - 49 demandes), UNIBET (15% - 25 demandes), PMU (14% - 24 demandes), BETCLIC (14% - 23 demandes) et FDJ (14% - 23 demandes). Le solde soit 13% se répartit entre huit autres opérateurs.

3.5.3 - Objet de la demande

Les demandes portent, le plus souvent, sur la révision d'une décision prise par l'opérateur assortie ou non d'un enjeu financier chiffré. Cet enjeu correspond tantôt au versement des gains correspondant à des paris annulés ou dont les gains sont contestés tantôt à l'octroi du bénéfice d'une offre de bienvenue tantôt 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, à une décision de blocage, voire à 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 peu nombreuses : elles portent essentiellement sur quelques paris.

Font exception, les quelques demandes (9 en 2023) 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

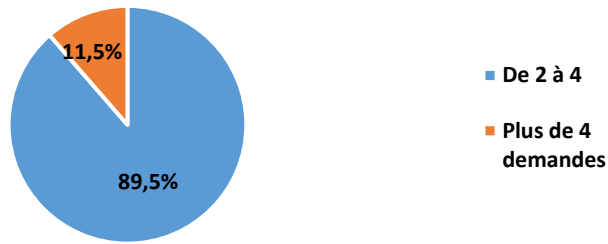
Il est également intéressant de noter au niveau des demandeurs, l'existence d'un public de joueurs habituels, titulaires de compte chez plusieurs opérateurs qui sont à l'origine de très nombreuses demandes.

En 2023, ont été identifiés 48 joueurs ayant en moyenne introduit un peu moins de 3 demandes par joueur, soit au total 139 dossiers sur les 771 demandes déclarées recevables soit 18 % de celles-ci.

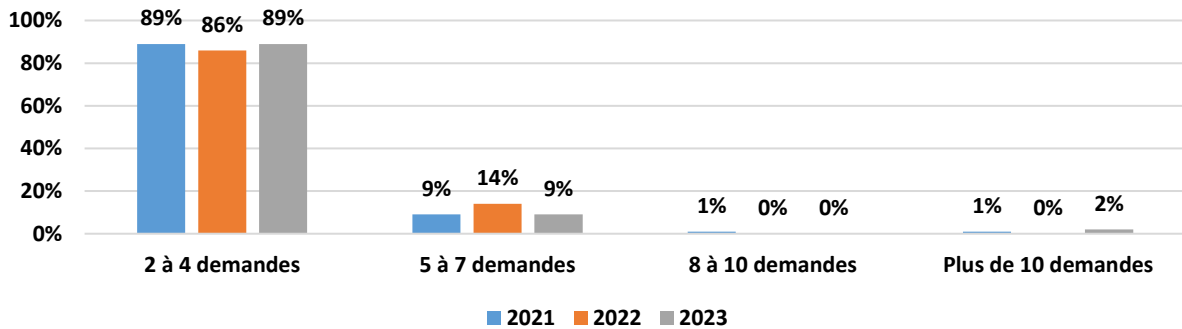
Le nombre de ces joueurs (79 en 2021, 65 en 2022 et 48 en 2023) continue à diminuer. La part des demandes introduites par eux par rapport à l'ensemble des demandes connaît également une diminution sensible : 18 % contre 24,8% en 2022.

Ces 139 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 2023



Nombre de demandes par joueur



Au total, depuis septembre 2019, 258 joueurs ont introduit chacun entre 2 à 24 demandes, soit, en moyenne, un peu plus de 3,6 demandes par joueur. Le nombre total de ces demandes 944 représente 25,5 % du nombre cumulé des demandes déclarées recevables au 31 décembre 2023.

3.6 - Les demandes recevables traitées (754)

Le nombre de demandes traitées du 1^{er} janvier au 31 décembre 2023 est de 754, soit une moyenne mensuelle de presque 63 dossiers. Il est légèrement inférieur au nombre de demandes traitées en 2022, soit 781.

3.6.1 - Etat mensuel des demandes traitées

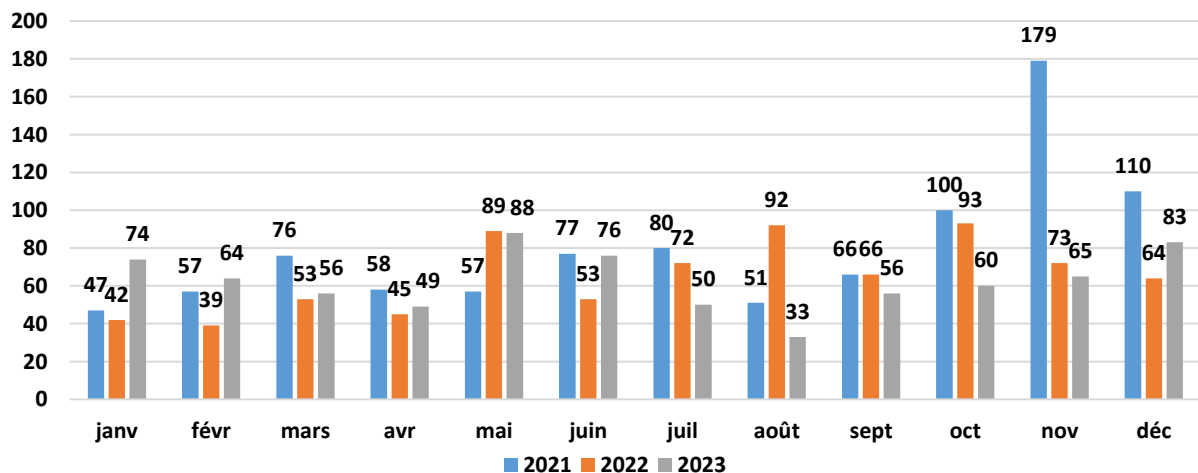


Tableau récapitulatif des demandes traitées en 2023

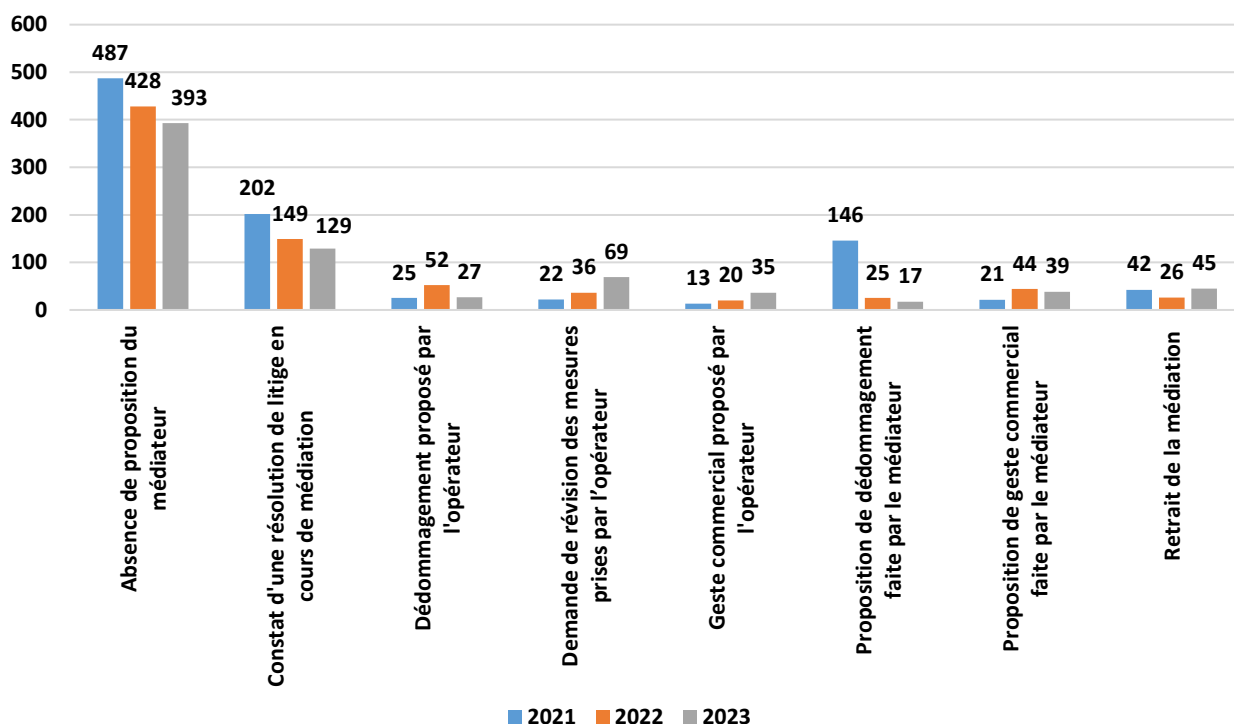
A. Demandes en cours de traitement au 1er janvier 2023 - Stock initial	92
B. Demandes enregistrées au cours de l'année 2023 - Entrées	1 523
C. Demandes en cours de traitement au 31 décembre 2023 - Stock final	107
D. Demandes traitées en 2023 (A+B-C)	1 508

Le nombre de demandes recevables en cours au 31 décembre 2023 s'élevait à 107 correspondant à un peu plus d'un mois de délai de traitement à venir.

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

Dossiers	2023		2022	
	Nombre	%	Nombre	%
Dossiers traités	754	100%	780	100%
Retrait de la médiation	45	6%	26	3%
Dossiers clôturés	709	94%	754	97%
Issue des dossiers clôturés				
Absence de proposition du médiateur	393	55%	428	57%
Constat d'une résolution du litige en cours de médiation	129	18%	149	20%
Dédommagement proposé par l'opérateur	27	4%	52	7%
Geste commercial proposé par l'opérateur	35	5%	20	3%
Propositions du médiateur	125	18%	105	13%
<ul style="list-style-type: none"> • Révision des mesures prises par l'opérateur 	69	10%	36	5%
<ul style="list-style-type: none"> • Proposition de dédommagement 	17	2%	25	3%
<ul style="list-style-type: none"> • Proposition de geste commercial 	39	6%	44	6%

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



3.6.2.1 - Les retraits de la médiation

La part des demandes donnant lieu à un retrait de la médiation soit 6% connaît un doublement par rapport à celle constatée en 2022 (3%). Les retraits se répartissent ainsi entre :

- opérateurs et joueurs : 91 % pour les premiers et 9 % pour les seconds ;
- opérateurs : à noter la très forte croissance des dossiers concernant UNIBET(17 contre 2 en 2022), la légère diminution des dossiers concernant ZETURF (14 contre 17 en 2022) et la part anormalement importante de ces deux opérateurs : UNIBET (38%) et ZETURF (31%).

Plusieurs opérateurs tels la FDJ et le PMU motivent leurs retraits 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, beaucoup d'autres retraits sont dépourvus de tout motif voire interviennent alors que l'opérateur n'a pas cru bon de répondre aux demandes d'explications 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.

3.6.2.2 - Les demandes clôturées

La part des demandes 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 diminue légèrement de 2 points par rapport à l'année 2022 : 55% contre 57%.

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 législatives et/ou réglementaires. Les réponses aux questions posées sont donc nécessairement binaires et ne se prêtent pas à une négociation.

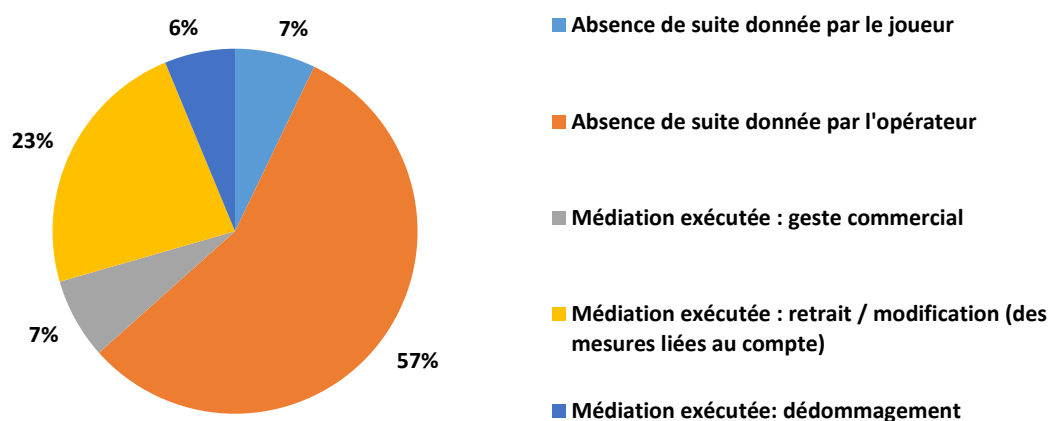
Pour ces demandes, le constat fait par le médiateur d'une application des dispositions des CGU ou règlements de jeux ne signifie pas, pour autant, une approbation sans réserve de la position de l'opérateur. Dans certains cas de figure où la recherche d'un accord entre les parties est impossible, le médiateur 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 45% des demandes (316), l'opérateur ou le médiateur apportent une satisfaction totale ou partielle à la demande du joueur. Cette part progresse de près de 2 points par rapport à 2022.

Ces 316 demandes se répartissent ainsi :

- Pour 41% de celles-ci (129), soit une diminution de deux points par rapport à 2022, le médiateur prend acte de la résolution des litiges par 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 ;
- Pour près de 20% (62), soit une légère diminution d'un point par rapport à 2022, l'opérateur propose un geste commercial ou plus rarement, un dédommagement ;
- Pour 40% (125), soit une augmentation significative de cinq points par rapport à 2022, le médiateur fait une proposition. Dans plus de la moitié de ces cas (55%), la proposition porte sur une révision de décisions arrêtées par l'opérateur dans la gestion du compte joueur (limitation de mises, clôture de comptes, accès à des programmes de fidélité ou remboursement du dépôt pour l'essentiel). Dans un peu moins d'un tiers des cas, (31%), la proposition faite consiste en un geste commercial pour des litiges liés au pari. Enfin, dans moins de 6% des cas, le médiateur propose, à titre principal ou complémentaire, le versement d'une indemnité au joueur.

Suite donnée aux propositions du médiateur



Issue du litige	2023		2022
	Propositions	%	%
Refus de la proposition	74	64%	43%
• Par le joueur	8	7%	6%
• Par l'opérateur	66	57%	37%
Acceptation de la proposition	41	36%	57%
• Retrait/modification des mesures liées au compte	26	23%	22%
• Geste commercial	8	7%	20%
• Dédommagement	7	6%	15%
TOTAL	115	100%	100%
Propositions en instance de traitement	10	-	-

L'analyse des suites données aux propositions du médiateur fait ressortir que seules, un plus d'un tiers (36%) de celles-ci, sont acceptées par les deux parties et apportent donc une satisfaction totale ou partielle à la demande du joueur.

La part des propositions non acceptées (64%) résulte, pour l'essentiel, de refus de l'opérateur (89,2%) et dans une moindre proportion, des joueurs (10,8%).

Ce taux très bas d'acceptation des propositions du médiateur par les opérateurs contraste avec ceux constatés par la plupart des médiateurs. Il s'explique à la fois par la dimension très conflictuelle de litiges où les intérêts des deux parties s'opposent frontalement mais aussi par une culture des opérateurs faisant une faible part à une culture du compromis voire à la prise en compte d'arguments de droit. En atteste, de manière caricaturale, le refus systématique opposé aux propositions du médiateur par l'un des cinq plus importants opérateurs.

Au total, la part des demandes ayant donné lieu à une satisfaction partielle ou totale du joueur est de 33% contre 37% en 2022.

Analyse par type de litige

Une analyse plus fine de l'issue de la médiation par catégorie 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, tels ceux se rapportant au fonctionnement du compte joueur.

Ainsi, pour les demandes relatives au résultat du pari - 177 dossiers clôturés en 2023 (soit près de 25% de l'ensemble des dossiers clôturés) -, la part des demandes ne faisant pas l'objet d'une proposition du médiateur correspond à la moyenne constatée de 55%. Ce résultat est logique : le caractère gagnant ou non d'un pari obéit à des règles strictes encadrant la décision de l'opérateur. Toutefois, une part significative de ces demandes - près du quart - donnent lieu à une rectification de sa décision par l'opérateur dès la phase d'instruction de la demande du joueur.

En revanche, pour les litiges relatifs à des annulations de paris - 133 dossiers clôturés en 2023 - (soit 19 % de l'ensemble des dossiers clôturés), la part des demandes ne faisant pas l'objet d'une proposition du médiateur soit 77% a fortement progressé. Cette augmentation témoigne de ce que, le plus souvent, les annulations contestées par les joueurs résultent de dysfonctionnements techniques accidentels ou d'erreurs matérielles d'affichage aisément identifiables admises par le médiateur. A l'inverse, le médiateur émet seulement une proposition dans 8% des cas alors que l'opérateur prend l'initiative d'une satisfaction immédiate de la demande ou d'une proposition en ce sens dans 15% des cas. Ces issues se rapportent à la part des litiges où c'est le joueur qui est demandeur de l'annulation du pari.

A l'opposé, pour les litiges liés à la gestion du compte - blocage ou clôture du compte, demande de retrait non satisfaite(...) - (214 soit 30 % de l'ensemble des dossiers clôturés), la part des demandes ne faisant pas l'objet d'une proposition du médiateur est de moins de 40% alors qu'à l'inverse, celle satisfaisant totalement ou partiellement la demande du joueur est de plus de 51% répartie entre la résolution du litige avant clôture de la médiation (53%), l'émission d'une proposition par le médiateur (29%) ou l'opérateur (18%). Ces litiges se rapprochent davantage de la typologie classique de litiges de la consommation où le litige naît d'un mauvais traitement d'une situation.

3.6.3 - Délai de traitement des dossiers

Le délai moyen de traitement pour l'ensemble de la période est de **31 jours**. Ce délai moyen de traitement est très en deçà 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	
	2022	2023	2022	2023
Moins de 30 jours	221	466	28 %	62 %
31 jours à 45 jours	171	147	22 %	19 %
46 à 60 jours	139	68	17 %	9 %
61 à 75 jours	138	27	17 %	3 %
76 à 90 jours	39	21	5 %	3 %
91 à 105 jours	14	3	2 %	<1 %
106 à 120 jours	27	8	3 %	1 %
121 jours et plus	53	14	6%	2%
TOTAL :	781	754	100 %	100 %

* Soit 90% en moins de 60 jours contre 68% en 2022

* Soit 6% entre 60 et 90 jours contre 23% en 2022

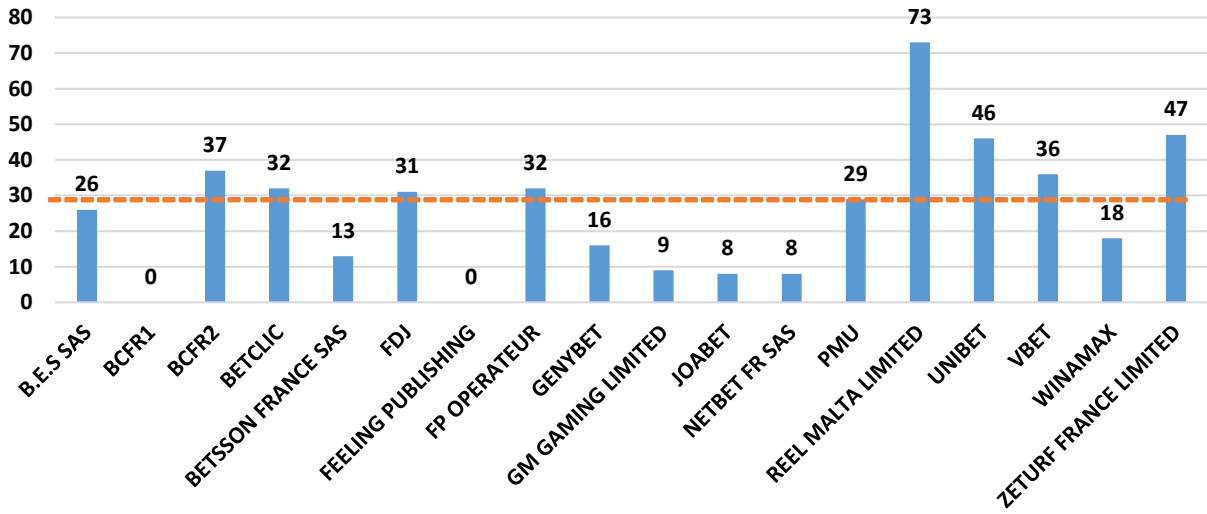
* Soit 3 % en plus de 90 jours contre 10% en 2022

Ce délai moyen a diminué de 24 jours par rapport à celui constaté pour l'exercice précédent qui était de 55 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 notamment souligner la très forte augmentation de la part des dossiers clôturés en moins de 60 jours, qui représente en 2023 90 % des dossiers contre 68% en 2022 et la forte diminution de la part des dossiers clôturés en plus de 90 jours : 3,2% contre 10,24% en 2022.

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 : 46 jours pour l'un, 47 jours pour l'autre et 73 jours pour un troisième. Des mesures correctrices des conditions de traitement paraissent s'imposer et les opérateurs concernés en ont été saisis.

A l'inverse, pour 7 opérateurs, le délai moyen est inférieur à 31 jours et pour l'un des opérateurs importants, WINAMAX, le délai moyen n'est que de 18 jours. Cela démontre l'existence d'importantes marges de progrès.

Délai moyen de traitement par nombre de jours en 2023



4 - Etude de cas de médiation



4.1 - Résultat du pari

4.1.1 - Déroulement d'un évènement sportif

Position du médiateur inchangée

Objet du litige : le joueur a parié sur le marquage, durant un match de football, d'au moins un but par Erling Haaland. Haaland est sorti sur blessure à la mi-temps, sans qu'il n'ait marqué. Le pari a été débouclé perdant.

Le joueur estime que son pari n'avait aucune chance de se réaliser et demande l'annulation de son pari et le remboursement de sa mise.

Décision de l'opérateur : selon le règlement de l'opérateur, le pari sera annulé si le joueur ne participe pas à la période indiquée. Dès lors que le joueur participe, à un quelconque moment de la période, le pari sera considéré comme valide. En l'espèce, le pari est perdant.

Position du médiateur : l'opérateur a fait une exacte application de son règlement de jeu car Haaland a participé au match. Le médiateur rappelle que la sortie d'un joueur sur blessure durant un match quel que soit le moment où elle intervient fait partie des aléas propres à tout pari sportif. En plaçant un pari, le joueur accepte ce risque.

Pas de proposition du médiateur.

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

Position du médiateur inchangée

Objet du pari : le joueur avait parié que Pierre GASLY finirait la course automobile dans le Top 6. Le joueur considérait que son pari était gagnant car GASLY avait terminé 6^{ème} en raison de la disqualification d'un autre coureur.

Décision de l'opérateur : l'opérateur a débouclé le pari perdant en se référant aux résultats officiels annoncés à la fin de la course. Il rappelle que les résultats des paris sont basés sur les résultats annoncés à la fin du match, de la course ou de la compétition par son organisateur et que les éventuels déclassés ou disqualifications ultérieurs ne sont pas pris en compte.

Position du médiateur : l'opérateur a fait une exacte application de son règlement de jeu dont les termes sont très clairs.

Pour les sports automobiles, tous les résultats des paris sont basés sur les résultats officiels annoncés après la course et aucun(e) déclassé(e)/disqualification ultérieure ne sera pris(e) en compte.

Le pari est donc bien perdant.

Pas de proposition du médiateur.

4.1.3 - Identification de l'équipe jouant à l'extérieur : match en terrain neutre

Objet du litige : le joueur a, sur un match de football, placé un pari libellé « Corée du Nord-Syrie » alors que le libellé officiel était « Syrie-Corée du Nord ». Il estime avoir été induit en erreur sur l'identification de l'équipe évoluant à l'extérieur.

Il demande l'annulation du pari et le remboursement de la mise.

Décision de l'opérateur : l'opérateur rappelle que, si une erreur d'affichage portant sur le lieu du match est constatée, les paris sont maintenus « à l'exception des cas où l'équipe évoluant à domicile est annoncée comme évoluant à l'extérieur (et inversement).

Or, en l'espèce, le match s'est déroulé sur terrain neutre -en Arabie Saoudite-. Le pari a donc légitimement été considéré comme valide.

Position du médiateur : le médiateur reconnaît qu'une inversion a eu lieu dans l'ordre de présentation des équipes laissant penser que la Corée du Nord jouait à domicile mais cette inversion n'a pas eu de conséquence car le match a eu lieu sur terrain neutre en Arabie Saoudite. Le pari est donc valide.

Pas de proposition du médiateur.

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

Position inchangée du médiateur

Objet du litige : le joueur a parié, en live, sur le match de tennis opposant Ugo Humbert à Emil Ruusuvuori. Au moment du placement du pari, il était affiché sur la plateforme de l'opérateur que les joueurs disputaient le 3ème set et que le score était de 15 à 15.

Or, il y avait un décalage entre le score affiché et le score réel.

Le joueur estime avoir été induit en erreur et souhaite l'annulation de son pari.

Décision de l'opérateur : il rappelle que l'affichage du score est diffusé à titre indicatif et qu'il appartient au joueur de se renseigner sur l'évolution du score par ses propres moyens.

Position du médiateur : l'opérateur a fait une exacte application de son règlement de jeu qui prévoit 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.

Pas de proposition du médiateur.

4.1.5 - Prise en compte par l'opérateur de l'annulation d'un but par l'assistance vidéo à l'arbitrage

Objet de la demande : le joueur a placé un pari sur un match de football opposant l'Angleterre à Malte alors que le score était de 3 à 0 pour l'Angleterre. Le troisième but a été annulé par l'assistance vidéo. Le joueur estime avoir été induit en erreur et sollicite l'annulation de son pari au motif qu'il ne l'aurait pas placé s'il avait su que l'un des buts était susceptible d'être annulé.

Décision de l'opérateur : Il appartient au joueur de suivre l'évènement par ses propres moyens. Le pari est donc considéré comme valide.

Position du médiateur : l'opérateur a affiché le marquage du 3^{ème} but en temps réel. Il n'appartient pas à l'opérateur d'attendre les vérifications de l'arbitrage vidéo avant de faire apparaître les buts marqués dans un match en live.

Pas de proposition du médiateur.

4.1.6 - Sauf dispositions contraires, non prise en compte des prolongations ou des tirs aux buts pour le débouclage des paris

4.1.6.1 - Non prise en compte des prolongations

Objet du litige : le joueur a parié sur le marquage par Kylian MBAPPE d'au moins 3 buts. Celui-ci a marqué son 3^{ème} but durant les prolongations.

Décision de l'opérateur : pari débouclé perdant car le pari portait sur le résultat à la fin du temps réglementaire.

Position du médiateur : l'opérateur a fait une exacte application de son règlement de jeu qui prévoit que pour ce type de pari, la période à prendre en compte est le temps réglementaire.

Pas de proposition du médiateur.

4.1.6.2 - Non prise en compte des tirs aux buts

Objet du litige : le pari du joueur portait sur le marquage d'au moins 2 buts dans le match de football opposant la Croatie à l'Espagne : le match s'est terminé sur une séance de tirs au but durant laquelle 9 buts ont été marqués.

Le joueur estimait son pari gagnant.

Décision de l'opérateur : pari débouclé perdant car il portait uniquement sur le résultat à l'issue du temps réglementaire.

Position du médiateur : l'opérateur a fait une exacte application de son règlement de jeu car il mentionnait clairement la période à prendre en compte, à savoir le temps réglementaire.

Pas de proposition du médiateur.

4.1.7 - Match interrompu avant la fin : maintien des paris si le score est rapidement acté par l'organisateur officiel

Objet de la demande : le joueur a parié sur un match qui a été arrêté à la 73^{ème} minute de jeu car des supporters avaient envahi le terrain. Le score au moment de l'interruption a immédiatement été acté par l'organisateur officiel comme étant le score final du match.

Le joueur estime que le score aurait pu être différent si le match avait pu être terminé.

Il demande l'annulation du pari et le remboursement de la mise.

Décision de l'opérateur : le pari est maintenu car les CGU de l'opérateur mentionnent clairement que « Si un match est reporté ou interrompu, mais que l'organisateur de la compétition communique un résultat officiel dans un délai de 48 heures, tous les paris sur le match en question sont maintenus et considérés comme gagnants ou perdants, suivant le résultat officiel communiqué ».

Position du médiateur : l'opérateur a fait une application non contestable de ses CGU. En effet, il se doit de prendre en compte le résultat du match arrêté et publié par l'organisateur de la compétition.

Pas de proposition du médiateur.

4.1.8 - Ambiguïté sur le nombre de buts devant être marqués

Objet de la demande : le joueur a placé un pari libellé « + de 2,5 buts lors des matchs suivants : Darmstadt-Bochum et Bologne-Lazio Rome ». Il y a eu 4 buts marqués, au total, sur ces deux matchs mais son pari a été déclaré perdant au motif qu'il fallait + de 2,5 buts dans chacun des matchs.

Le joueur estime que l'intitulé était ambigu et que son pari devrait donc être déclaré gagnant.

Décision de l'opérateur : il a reconnu que l'intitulé ne précisait pas clairement qu'il fallait + de 2,5 buts dans chacun des matchs. Il a donc payé les gains.

Position du médiateur : le libellé du pari se référait au nombre de buts marqués durant les deux matchs identifiés : à défaut de toute indication contraire, c'est le nombre total de buts marqués qu'il fallait prendre en compte.

L'opérateur devait donc, comme il l'a fait, modifier sa décision initiale et payer les gains.

4.2 - Annulation de paris

4.2.1 - Annulation des paris portant sur des joueurs homonymes

Position du médiateur inchangée

Objet du litige : le joueur pensait parier sur le joueur A alors que le pari portait sur le joueur B. Il demandait le paiement de son pari.

Décision de l'opérateur : l'opérateur propose l'annulation du pari et le remboursement de la mise lorsque les éléments mentionnés sur son site ou dans l'intitulé du pari ne permettaient pas de déterminer de façon suffisamment claire sur quel joueur portait le pari.

Position du médiateur : si aucune précision ne figurait dans l'intitulé des paris (équipe à laquelle appartenait le joueur, prénom ou sa date de naissance), le médiateur considère que l'offre de pari n'était pas claire et que le pari devait donc être annulé.

Au contraire, si les informations disponibles permettaient d'identifier le joueur sans ambiguïté, le médiateur n'effectue aucune proposition.

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.

Il demande le versement des gains de son pari.

Décision de l'opérateur : annulation du pari en l'absence d'aléa.

Position du médiateur : 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.

En effet, l'article L. 320-1 du Code de la sécurité intérieure définit les jeux d'argent et de hasard, dont relèvent les paris sportifs, comme « toutes opérations offertes au public, sous quelque dénomination que ce soit, pour faire naître l'espérance d'un gain qui serait dû, même partiellement, au hasard et pour lesquelles un sacrifice financier est exigé de la part des participants ».

L'aléa est donc un élément constitutif du pari sportif. En l'absence d'aléa, un pari ne saurait être valablement formé même si l'offre de pari est demeurée disponible par erreur après la survenance de l'évènement-objet de pari.

4.2.3 - Annulation d'un pari en cas de libellé comportant une incertitude sur la phase de jeu concernée : un seul match ou la compétition

Position inchangée du médiateur

Objet du litige : le joueur a placé un pari, à l'occasion de la Coupe du monde de basketball, « Luka Doncic marque 30 points ou + et Shai Gilgeous Alexandre marque 25 points ou + (prolongations incluses) ». Il indique qu'ils ont bien marqué le nombre de but requis, sur la compétition.

Il demande le versement des gains de son pari.

Décision de l'opérateur : l'opérateur considère que le parti portait, uniquement sur un match, et non sur l'ensemble de la compétition et que la date de l'évènement était mentionnée dans l'intitulé.

Position du médiateur : Le médiateur relève, que, si figuraient sur le ticket une date et une heure, les équipes concernées par ce match n'étaient pas précisées.

La seule précision était la mention du terme - « Coupe du Monde 2023 » -susceptible de concerner l'ensemble de la période couverte par la compétition. Il a donc estimé que l'intitulé du pari manquait de clarté et de précision car il ne mentionnait que le nom de la compétition.

De plus, les matchs concernant chacun des joueurs correspondaient à deux matchs joués successivement. Dans ces conditions, l'offre de pari comportant une incertitude sur son exact objet ne pouvait permettre la formation d'un contrat valide.

En effet, aux termes de l'article 1128 du code civil, la validité d'un contrat implique, outre le consentement des parties et leur capacité à contracter, « un contenu licite et certain ». Le joueur ne peut, en conséquence, réclamer les gains du pari dès lors que les déficiences relevées dans le libellé de ce pari ne permettent pas d'en identifier l'exact objet.

Toutefois, il en est résulté un préjudice consistant en une perte de chance qui paraît devoir donner lieu à une indemnisation de principe.

Le médiateur a proposé l'annulation du pari et un geste commercial : refus ou accord de l'opérateur selon l'opérateur concerné.

4.2.4 - Annulation du pari pour une incohérence dans la présentation du pari

Objet du litige : le joueur avait placé le pari suivant : « au moins 2 joueurs marquent dans le quatuor : Osimhen/Vinicius/Bellingham/Rodrygo (remboursé si titulaire) – 90 mins ». Le pari avait été annulé par l'opérateur car l'intitulé était incorrect. Le joueur estime que le pari était compréhensible car les paris buteurs ne concernent pas les remplaçants.

Il demandait le paiement des gains de son pari.

Décision de l'opérateur : pour l'opérateur, le pari comportait une erreur d'affichage car il était mentionné « remboursé si titulaire » au lieu de « remboursé si non titulaire ». L'annulation était donc justifiée mais l'opérateur a proposé d'accorder au joueur un geste commercial équivalent aux gains qu'il aurait perçu.

Position du médiateur : Il relève que l'intitulé du pari comportait effectivement une erreur matérielle dans sa rédaction car il manquait un mot. Or, en cas d'erreur dans l'intitulé ou le libellé d'un pari, l'opérateur doit annuler le pari dès lors que cette erreur était de nature à susciter une incompréhension voire une simple ambiguïté quant à l'objet du pari.

Or, en l'espèce, cette erreur n'entraînait pas une quelconque incompréhension sur l'objet du pari.

La proposition de geste commercial faite par l'opérateur est donc équitable.

4.2.5 - Duplication d'une prise de jeu identique

Position inchangée

Objet du litige : le joueur avait déposé et joué 12 € au loto mais le prélèvement avait été rejeté. Le joueur avait donc réitéré, à plusieurs reprises, la demande de dépôt et la prise de jeu. La prise de jeu avait finalement été validée 3 fois. Le joueur estimait que cette validation, à plusieurs reprises, résultait d'un dysfonctionnement technique et qu'il n'avait voulu effectuer qu'une seule prise de jeu.

Il sollicitait le remboursement des mises validées à tort.

Décision de l'opérateur : Les prises de jeu ont été effectuées à plusieurs minutes d'intervalle ce qui lui paraît exclure l'hypothèse d'un dysfonctionnement technique.

Position du médiateur : Le délai entre les prises de jeu tend à confirmer l'analyse de l'opérateur et à écarter un dysfonctionnement technique.

Dans certains cas, les opérateurs peuvent néanmoins faire preuve de bienveillance et rembourser aux joueurs des mises litigieuses lorsqu'elles sont modiques.

4.2.6 - Annulation de paris pour erreur de cote

Le médiateur distingue plusieurs cas :

4.2.6.1 : Erreur de cote liée à un incident technique ayant empêché la mise à jour des cotes et le retrait de paris devenus sans aléa car placés après la fin du match ou de la compétition (série de 64 dossiers)

Objet du litige : les joueurs avaient placé des paris débouclés gagnants et les gains leur avaient été versés avant d'être récupérés par l'opérateur au motif d'un incident technique ayant impacté les paris.

Les joueurs demandaient le paiement de leurs paris.

Décision de l'opérateur : selon l'opérateur, une défaillance technologique avait affecté le fonctionnement de son site de paris sportifs et bloqué la mise à jour des cotes ainsi que le retrait d'offres devenues sans aléas. L'opérateur estimait que les joueurs ne pouvaient ignorer l'existence d'erreurs car ils avaient placé certains paris alors que le résultat était connu et d'autres paris sur des cotes manifestement erronées alors que le match ou la compétition touchait à sa fin. De plus, ces paris avaient été placés sur des marchés sur lesquels, en règle générale, les joueurs ne plaçaient pas de pari et avec des mises plus élevées que leurs mises habituelles.

L'opérateur avait donc annulé tous les paris et repris les gains versés à tort.

Proposition du médiateur : le médiateur rappelle que, si la règle de l'inopposabilité au joueur d'une erreur de cote commise par l'opérateur ou son sous-traitant 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.

L'annulation avait été effectuée en application d'une disposition des CGU de l'opérateur prévoyant cette mesure en cas de « défaillance technologique ».

En l'espèce, il convient effectivement de souligner qu'il ne s'agissait nullement d'une erreur de cote due à une mauvaise évaluation de l'aléa et pour laquelle une annulation pourrait être jugée abusive en tant qu'elle fausserait l'égalité entre les deux parties dans les conséquences de l'évaluation de l'aléa consubstantiel à tout pari.

Pas de proposition du médiateur.

Il convient de souligner que, dans de très rares cas, l'opérateur a proposé un geste commercial lorsque les erreurs étaient peu visibles et que le joueur était manifestement de bonne foi.

4.2.6.2 : Erreur de cote pouvant s'analyser comme une erreur d'affichage

Objet du litige : le joueur avait placé un pari avec une cote très élevée. Le pari avait été annulé par l'opérateur. Le joueur demandait le paiement de son pari.

Décision de l'opérateur : Il estimait que, dans la mesure où la cote était 20 fois supérieure à la normale, cette erreur manifeste avait fait obstacle à la formation du contrat.

Position du médiateur : Il relevait que l'erreur ayant affecté la cotation du pari devait s'analyser comme une erreur manifeste d'affichage de la cotation et non comme une erreur dans l'évaluation de la cote. Il considère qu'il s'agit d'une exception à la règle de l'inopposabilité de l'erreur de cote au joueur. Il estime que l'annulation du pari par l'opérateur est possible dans ce type de cas.

Pas de proposition du médiateur.

4.2.6.3 : Erreur de cote imputable à un défaut de vigilance de l'opérateur

Objet du litige : le joueur a placé un pari « joueur X marque plus de 2 buts dans le match » alors que ce joueur avait déjà marqué un but quelques instants plus tôt. L'opérateur n'avait pas modifié la cote après le marquage du premier but et avait annulé le pari après la fin du match. Le joueur estimait que cette annulation était injustifiée et sollicitait le paiement des gains.

Décision de l'opérateur : l'opérateur indiquait que la cote proposée n'avait pas été actualisée et qu'elle ne reflétait pas la cote réelle. Il estimait donc que l'annulation était légitime mais avait proposé un geste commercial.

Décision du médiateur : le médiateur rappelle que l'opérateur était en possession de toutes les informations utiles lui permettant d'actualiser la cote ce qu'il n'avait pas fait. L'absence d'actualisation résultait donc d'une défaillance de l'opérateur et, en droit, l'annulation du pari semblait donc non fondée. L'écart de cote aurait toutefois pu être détecté par le joueur.

Le médiateur a donc proposé une majoration du geste commercial proposé.

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

4.2.7.1 Annulation car la compétition objet du pari ne figure pas dans la liste des paris autorisés par l'ANJ

Position inchangée du médiateur

Objet du litige : le joueur avait placé des paris sur un match de basketball. Ils avaient été annulés, plus de 10 jours après la fin du match au motif que l'ANJ avait interdit les paris sur ce match.

Il contestait la décision d'annulation et demandait le paiement des gains de ses paris.

Décision de l'opérateur : l'ANJ ayant déclaré cette compétition non éligible aux paris, il avait donc annulé les paris.

Position du médiateur : L'annulation des paris était légitime car la compétition ne faisait pas partie de la liste sport des paris autorisés par l'ANJ.

4.2.7.2 Pari maintenu par l'opérateur alors que le match ne paraissait pas entrer dans une des catégories de matchs figurant sur la liste sport de l'ANJ (série de 3)

Objet du litige : Les joueurs avaient placé un pari sur un match de poule d'une compétition de basketball féminin. Ils faisaient valoir que les paris sur les matchs de poule n'étaient pas autorisés par l'ANJ et qu'ils auraient donc dû être annulés.

Décision de l'opérateur : Les paris étaient autorisés sur la « phase finale ». En l'absence de précision, l'opérateur estime qu'il fallait procéder par analogie et prendre en compte les paris autorisés sur les autres compétitions de même niveau. Il considère donc que, pour cette compétition, les matchs de poules n'étaient pas exclus de la « phase finale » car ils avaient lieu après les matchs qualificatifs. De plus, il rappelle que les matchs qualificatifs, qui présentent de plus grands risques de manipulation, sont également autorisés.

Il estime donc que les paris étaient autorisés.

Position du médiateur : Le médiateur indique que l'ANJ s'était prononcée sur la question et avait confirmé que les paris sur les matchs de poule de cette compétition n'étaient pas autorisés. Il estime donc que les paris auraient dû être annulés.

Il propose l'annulation des paris et le remboursement des mises aux joueurs.

4.3 - Offre commerciale

4.3.1 - Cash-out

Précision de la position du médiateur

4.3.1.1 - Principe général : le cash-out peut ne pas être proposé par l'opérateur

Objet du litige : le joueur estimait avoir été lésé car l'opérateur n'avait pas proposé de *cash-out* pendant le match objet du pari. Il demandait une compensation financière.

Décision de l'opérateur : il indique que l'option *cash-out* peut ne pas être proposée sur certains paris ou sur certaine période sans que sa responsabilité ne soit engagée. Il précise que le *cash-out* n'avait pas été proposé car le pari portait sur un pari non éligible au *cash-out* (victoire de la France dans une compétition).

Position du médiateur : Il rappelle la possibilité pour l'opérateur de ne pas proposer de *cash-out* et invite le joueur, avant tout placement de pari, à vérifier que cette option est proposée

Pas de proposition du médiateur.

4.3.1.2 - Impossibilité d'effectuer un cash-out en raison d'un dysfonctionnement technique ou d'une maintenance sur la plateforme de l'opérateur

Objet du litige : le joueur estimait avoir été lésé car il n'avait pas pu effectuer de *cash-out* pendant un match de tennis en raison de travaux de maintenance de la plateforme de l'opérateur. Il souhaitait obtenir un dédommagement.

Décision de l'opérateur : l'opérateur considère qu'il est en droit de ne pas proposer de *cash-out*.

Position du médiateur : l'opérateur ne conteste pas avoir réalisé une opération de maintenance pendant le match litigieux. Il n'est pas certain que le *cash-out* aurait été proposé pendant ce match car l'opérateur choisit les matchs sur lesquels il propose un *cash-out*. Néanmoins, cette maintenance peut avoir pénalisé le joueur (perte de chance de bénéficier du *cash-out*). Le médiateur a donc proposé à l'opérateur d'accorder un geste commercial au joueur : refus de l'opérateur.

4.3.1.3 - Manque d'information du joueur sur les modalités de l'option cash-out

Objet du litige : le joueur estimait que l'information sur le site de l'opérateur était trompeuse car son pari était éligible au *cash-out* mais cette option n'avait finalement pas été proposée pendant le match par l'opérateur. Le joueur souhaitait un dédommagement.

Décision de l'opérateur : il est seul à pouvoir décider de proposer ou non un *cash-out*.

Position du médiateur : l'opérateur peut ne pas proposer de *cash-out* sur certains paris.

Toutefois, si l'option *cash-out* est annoncée sur un pari, elle doit être effectivement proposée durant l'évènement. A défaut, l'information donnée pourrait être qualifiée de publicité trompeuse au sens de l'article L.121-1 du code de la consommation et sanctionnée dans les conditions prévues par les articles L.121-2 et suivants dudit code. Le médiateur rappelle également que le *cash-out* une fois validé par le joueur, ne peut dépendre d'une validation postérieure de l'opérateur. Il s'agirait alors d'une clause potestative illicite (article 1174 du code civil).

En outre, le médiateur estime que la possibilité pour l'opérateur de suspendre ou mettre fin à la fonctionnalité *cash-out* doit être rappelée clairement au joueur par exemple via un avertissement présent sur l'écran de présentation du pari.

Le médiateur a donc sollicité un geste commercial : refus des opérateurs mais certains d'entre eux ont fait évoluer leur règlement du *cash-out* afin de le rendre plus compréhensible.

4.3.2 - Offre commerciale soumise à conditions

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

Position du médiateur inchangée

En 2022 : Le médiateur rappelait que le joueur devait avoir facilement accès aux conditions de l'offre. Certains opérateurs ont fait évoluer leurs pratiques afin de rendre leurs offres plus claires pour les joueurs.

Objet du litige : 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 fallait ne pas avoir effectué de retrait de fonds durant un certain délai. Or, dans ce délai, le joueur avait effectué un retrait. Le joueur demandait à bénéficier du bonus non obtenu.

Position du médiateur : Les conditions de l'offre étaient disponibles sur le site internet de l'opérateur. Par ailleurs, si, lors du dépôt, aucun message ou notification spécifique n'avait été adressé au joueur afin de l'alerter sur les conditions de l'offre, un message de prévention était clairement affiché lors des demandes de retrait. Il précisait qu'en validant le retrait, le joueur renonçait au bonus en cours.

Aucune proposition du médiateur.

4.3.2.2 - Offre soumise à plusieurs conditions : le joueur et le type de pari doivent être dans la liste d'éligibilité de l'offre

Objet du pari : le joueur a placé un pari « Kylian Mbappé marque et Résultat du Match - 90 Mins : Joueur marque et Paris SG gagne (2,25) ». Mbappé est sorti rapidement sur blessure sans avoir marqué. Le joueur pensait pouvoir bénéficier d'une « assurance » et voir son pari annulé, ce qui n'avait pas été le cas. Le joueur demandait l'annulation de son pari.

Décision de l'opérateur : pour bénéficier de l'offre il fallait que le pari remplisse 2 conditions : le joueur concerné et l'intitulé du pari devaient être présents dans la liste arrêtée par l'opérateur. Or, les paris de type « joueur marque PSG gagne » n'étaient pas éligibles à l'offre.

Position du médiateur : les conditions de l'offre étaient claires. L'existence d'une double condition pour l'éligibilité à une offre exceptionnelle conférait à cette offre une certaine complexité qui n'était pas anormale compte tenu du caractère exceptionnel et gratuit de cette offre.

4.3.2.3 - Offre commerciale ne pouvant bénéficier qu'à un seul joueur par terminal, carte bancaire, foyer.

Objet du litige : le joueur avait déposé 100€ mais n'avait pu bénéficier de l'offre de bienvenue car la carte bancaire utilisée l'avait déjà été par un autre joueur ayant bénéficié de l'offre. Le joueur indiquait avoir utilisé la carte d'un tiers et souhaitait obtenir le bonus dans la mesure où ils ne vivaient pas ensemble.

Décision de l'opérateur : le joueur n'était pas éligible à l'offre promotionnelle car celle-ci n'est valable qu'une seule fois par utilisateur, terminal (ordinateur, tablette ou mobile), foyer, carte bancaire (dépôt ou tentative de dépôt) ou compte bancaire.

Position du médiateur : l'opérateur a fait une exacte application de son règlement.

Dans certains cas, le service client de l'opérateur avait indiqué, avant le dépôt par le joueur, qu'il était bien éligible à l'offre alors qu'en réalité, il ne l'était pas. L'opérateur a donc accordé au joueur le bonus litigieux.

4.3.2.4 - Incident technique ayant impacté une offre commerciale de l'opérateur

Objet du litige : le joueur avait participé à une offre « Monopoly » qui permettait aux joueurs de gagner des *freebets* après avoir rassemblé des cartes Monopoly en gagnant des paris. Le joueur estimait que les paris comportant une erreur de cote et annulés par l'opérateur devaient être pris en compte pour bénéficier de l'offre. L'opérateur n'avait pas tenu compte de certains paris selon le joueur.

Décision de l'opérateur : l'offre promotionnelle avait été affectée par un incident technique ayant impacté un pari annulé. La cote initiale avait été conservée malgré l'annulation ce qui avait entraîné le déblocage, à tort, de collections de cartes. Les *freebets* ne devaient donc pas être versés.

Position du médiateur : l'opérateur a fait une exacte application du règlement de l'offre promotionnelle.

Dans d'autres cas, l'incident technique avait impacté des joueurs qui avaient respecté les conditions de l'offre. L'opérateur a donc régularisé la situation.

4.4 - Limitation des mises

Précisions apportées par le médiateur

4.4.1 - La limitation des mises à caractère « général » prise par l'opérateur pour limiter son exposition financière

Objet du litige : le joueur estime avoir subi une limitation de mises sur certains paris.

Décision de l'opérateur : il indique qu'il s'agissait de limitations générales appliquées à tous les joueurs afin de limiter son exposition financière ce qui est autorisé par l'ANJ.

Position du médiateur : Si toute limitation de mises correspond à une limitation de l'accès à une offre de service faite à des joueurs ayant le statut de consommateurs et est proscrite par les dispositions de l'article L. 121-11 du code de la consommation, cet article y introduit une réserve - « *sauf motif légitime* » -.

L'ANJ a, dans sa délibération n° 2021-C-01 du 21 octobre 2021, rappelé aux opérateurs les règles à suivre sur ce sujet.

Elle a, ainsi décliné, de manière précise, les cas dans lesquels il peut, dans le cadre de la loi, être dérogé au principe de l'interdiction de toute limitation des mises :

- la prévention du jeu des mineurs et du jeu excessif ou pathologique : dans ce second cas, la mesure doit, alors, être nécessaire, adaptée et proportionnée à la situation du joueur ;
- la lutte contre la fraude, le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme ;
- l'exposition financière de l'opérateur : en effet, les caractéristiques propres aux jeux de hasard peuvent justifier des mesures de limitation des mises au titre d'une nécessaire régulation liée aux impératifs d'équilibre économique et financier propres à cette activité et imposés par la loi.

Seules, les deux premières exceptions à la prohibition de limitation de mises- prévention du jeu excessif ou pathologique, 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 définis dans un référentiel préétabli par l'opérateur de jeux. Or, les opérateurs ne semblent pas en mesure de fournir au médiateur ni une liste des paris susceptibles en raison de leurs caractéristiques de faire l'objet d'une limitation de mises ni même, celle des paris ayant effectivement fait l'objet d'une telle mesure.

Le médiateur a rappelé aux opérateurs concernés la nécessité pour l'avenir de mettre en œuvre ces mesures et dans l'immédiat, a considéré qu'il n'était pas en mesure de formuler de proposition.

4.4.2 - La limitation de mises à caractère personnel en raison du comportement « anormal » du joueur

Objet du litige : l'opérateur a mis en place des limitations de mises sur le compte du joueur qui en souhaite la levée.

Décision de l'opérateur : il a mis en place une limitation des mises du joueur car celui-ci avait placé à plusieurs reprises des paris tardifs et sans aléa. L'opérateur justifiait donc sa décision de mettre en place une limitation par un « comportement de jeu anormal » et rappelait que cette sanction était prévue dans son règlement.

Position du médiateur : le règlement de l'opérateur pose problème au regard des règles rappelées par l'ANJ dans sa délibération n° 2021-C-01 du 21 octobre 2021. En effet, seules les deux premières exceptions à la prohibition de limitation de mises - prévention du jeu excessif ou pathologique, lutte contre la fraude, le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme - correspondent à des limitations de mises à caractère personnel. Les limitations de mises personnelles pour d'autres motifs sont donc prohibées.

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 définis dans un référentiel préétabli par l'opérateur de jeux.

Le médiateur sollicite, dans ces cas, une réévaluation de la situation par l'opérateur et une fin de la limitation. Ces propositions ont été suivies dans certains cas et pas dans d'autres.

4.5 - Gestion du compte joueur

Des progrès ont été faits par certains opérateurs afin de réduire considérablement les litiges en lien avec les clôtures de compte pour « discordance » entre les informations renseignées et celles figurant sur les justificatifs fournis par les joueurs. D'autres opérateurs résistent et refusent toujours de considérer certaines erreurs d'inattention comme des erreurs matérielles.

4.5.1 - Blocage de compte par l'opérateur car le joueur a, par inattention, mal renseigné ses coordonnées

Objet du litige : le compte a été bloqué par l'opérateur, pour discordance entre les informations renseignées par le joueur et celles mentionnées sur ses justificatifs. Le joueur avait renseigné son surnom au lieu de son nom et en avait averti l'opérateur avant le blocage de son compte. Le joueur demandait le remboursement du solde de son compte joueur.

Décision de l'opérateur : il ne pouvait s'agir d'une erreur matérielle car les informations renseignées n'avaient aucun lien avec les informations réelles. Il avait donc mis le solde en réserve.

Position du médiateur : il ne s'agissait pas d'une faute de frappe mais d'une erreur d'inattention lors du remplissage des champs (surnom renseigné au lieu du prénom). Or, en cas de discordance entre les informations saisies et celles figurant sur les pièces justificatives fournies par le joueur « résultant d'une erreur matérielle de saisie », les dispositions l'article 4 dernier alinéa du décret modifié 2010-

518 font état d'une « désactivation » du compte et non d'une clôture immédiate et ouvrent la voie à une possible régularisation au vu des informations fournies.

Le médiateur demande à l'opérateur de faire preuve de bienveillance et de régulariser la situation dans la mesure où le joueur n'était ni autoexclu, ni en conflit avec l'opérateur et n'avait donc aucun intérêt à tenter de contourner les règles de l'opérateur.

D'autres cas ont été recensés, comme par exemple une confusion par le joueur entre son pseudo et son nom de famille lors du remplissage des champs : même proposition du médiateur et nouveau refus de l'opérateur.

4.5.2 Utilisation par un joueur d'un RIB émanant d'un compte joint

Position du médiateur inchangée

Objet du litige : le RIB du joueur a été refusé et son compte joueur bloqué car il avait transmis un RIB émanant d'un compte joint déjà transmis par sa conjointe dans le cadre de la création de son propre compte. L'opérateur demandait au joueur une attestation de sa banque. Le joueur demandait la validation du RIB et le déblocage du compte.

Décision de l'opérateur : refus de validation du compte car le RIB était déjà relié à un compte joueur.

Position du médiateur : un compte joint est un compte ouvert par au moins 2 personnes, avec ou sans lien de parenté, que chaque cotitulaire peut faire fonctionner avec sa seule signature. Un compte joint s'analyse donc en un compte unique fonctionnant, pour les titulaires, comme deux comptes individuels. De plus, les CGU de l'opérateur ne comportent aucune interdiction d'utilisation d'un compte joint ni par un seul des cotitulaires ni par les deux.

Le médiateur a donc demandé le déblocage du compte par l'opérateur. Refus de l'opérateur.

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

Objet du litige : blocage du compte joueur pour « partage de compte ». Le joueur indique qu'il ne partage pas son compte mais que son mari, qui dispose aussi d'un compte joueur, utilise le même ordinateur, la même tablette et le même terminal pour jouer.

Décision de l'opérateur : le partage de compte est interdit et justifie le blocage. Il a demandé au joueur de transmettre une photo de lui tenant sa carte d'identité.

Position du médiateur : le seul fait d'utiliser le même appareil ou terminal que son conjoint ne suffit pas à justifier d'un partage de compte mais l'opérateur peut, à titre préventif, procéder à des vérifications.

Pas de proposition du médiateur.

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

Position inchangée du médiateur

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

Objet du litige : blocage du compte joueur par l'opérateur au motif qu'il présentait des liens étroits avec le compte d'un joueur faisant l'objet d'une interdiction de jeu. Le joueur précise avoir utilisé, une seule fois, la carte bancaire d'un ami qui lui devait de l'argent sans savoir qu'il était interdit de jeu. Le joueur demandait le déblocage de son compte.

Décision de l'opérateur : demande de transmission d'une photo du joueur tenant à la main sa carte d'identité afin de procéder au déblocage du compte.

Position du médiateur : il est légitime pour l'opérateur d'effectuer des vérifications afin de respecter ses obligations légales notamment en matière de protection des joueurs et de prévention contre le jeu pathologique.

Pas de proposition du médiateur.

4.5.4.2 Le lien correspond à l'utilisation du même terminal ou d'un même moyen de paiement par deux joueurs ayant un lien de famille, fils, frère, sœur.

Objet de la demande : clôture de compte du joueur au motif qu'il présentait des liens étroits avec celui d'un interdit de jeux (moyen de paiement identique). Le solde n'a pas été restitué. Le joueur demandait la restitution de son solde.

Décision de l'opérateur : il sollicite la transmission de documents complémentaires de la part du joueur.

Position du médiateur : il relève que l'adresse mail utilisée pour la demande de médiation est effectivement celle d'un joueur interdit de jeux mais que ce seul élément ne suffit pas à déterminer avec certitude que ce compte a été ouvert pour contourner une interdiction de jeu. Ces éléments créent toutefois une légitime suspicion. La demande de transmission de documents faite par l'opérateur est donc fondée.

Pas de proposition du médiateur.

4.5.5 - Clôture de compte pour suspicion de fraude

4.5.5.1 Clôture de compte pour envoi de documents justificatifs falsifiés

Objet du litige : blocage de compte par l'opérateur car le joueur aurait envoyé un justificatif de domicile et un RIB falsifiés. Le joueur demandait la restitution de son solde.

Décision de l'opérateur : les documents avaient été falsifiés et l'opérateur soupçonnait un risque de fraude ou de blanchiment. Il avait refusé de restituer le solde du compte.

Position du médiateur : En application des dispositions légales en matière de lutte contre le blanchiment des capitaux et de financement du terrorisme, l'opérateur devait, au vu de ses suspicions, procéder à des vérifications complémentaires. Si, au terme de ses investigations, des éléments attestaient que les fonds versés correspondaient ou étaient susceptibles de correspondre à des opérations de blanchiment ou de financement de terrorisme, l'opérateur avait l'obligation de saisir TRACFIN (art. L. 561-15 du Code monétaire et financier). En l'absence de déclaration ou de suite donnée par TRACFIN à cette déclaration, l'opérateur ne pouvait, de sa propre autorité, procéder à une confiscation du solde du compte joueur sauf à ce qu'il justifie que le joueur n'était pas autorisé à placer des paris ou qu'ils avaient été irrégulièrement placés.

Proposition du médiateur : remboursement du solde du compte joueur. Accepté par l'opérateur.

4.5.5.2 Clôture de compte pour avoir parié sur toutes les issues d'un évènement

Objet du dossier : clôture du compte par l'opérateur car le joueur avait parié sur toutes les issues d'un évènement ce qui est interdit par les CGU. Le joueur demandait la réouverture de son compte avec conservation des *freebets* et bonus légitimement obtenus.

Décision de l'opérateur : cette pratique s'apparente à une fraude. Il ne procédera pas à la réouverture du compte.

Position du médiateur : l'opérateur a fait une exacte application de son règlement mais il pourrait faire preuve de bienveillance en ne bloquant le compte du joueur que temporairement

Proposition faite : réouverture du compte mais sans conservation par le joueur des *freebets* et bonus.

Refus de l'opérateur.

4.5.6 - Fermeture du compte pour suspicion de jeu pathologique

Position inchangée du médiateur

Objet du litige : clôture du compte par l'opérateur pour suspicion de jeu pathologique car le joueur avait indiqué à son service client qu'il rencontrait des difficultés financières. Le joueur avait également, à plusieurs reprises, effectué des auto-exclusions temporaires pour maîtriser sa pratique de jeu. Il demandait la réouverture de son compte.

Décision de l'opérateur : le joueur avait des difficultés financières et présentait une certaine agressivité ce qui était de nature à justifier la clôture de son compte. Maintien de sa position.

Position du médiateur : il ne dispose ni des moyens d'investigation ni d'une quelconque autorité pour procéder à une analyse de l'état d'addiction ou de dépendance au jeu d'un joueur, mais il doit s'assurer que la mesure prise 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.

En premier lieu, l'arrêté définit les critères permettant d'identifier des « 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 »

L'opérateur doit justifier que la mesure prise correspondait à l'analyse multicritère effectuée en référence à ces critères.

En second lieu, la décision prise par l'opérateur doit satisfaire à l'exigence « de mesures proportionnées et graduées en fonction de la situation du joueur et des risques identifiés », ce qui ne semblait pas le cas en l'espèce : un blocage temporaire du compte semblait suffisant.

Proposition du médiateur : réouverture du compte. Refus de l'opérateur.

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

Objet du litige : le joueur a envoyé un mail au service client de l'opérateur pour se plaindre du manque de mesures de prévention. Son compte a été bloqué par l'opérateur. Le joueur estimait avoir été mal accompagné et considérait que l'opérateur ne respectait pas ses obligations en matière de lutte contre le jeu excessif. Il demandait le remboursement de ses pertes.

Décision de l'opérateur : il considérait que le joueur était un joueur à risque mais qu'il ne présentait pas d'addiction. Il rappelait que le joueur l'avait, à de nombreuses reprises et pendant plusieurs années, contacté pour tenter d'obtenir des gratifications. Le joueur avait ouvert plusieurs comptes au fil des ans.

Son dernier compte avait l'objet d'un suivi particulier de la part de l'opérateur qui, trois mois après cette inscription, avait contacté le joueur pour lui indiquer que sa pratique de jeu semblait problématique. L'opérateur avait pris différentes mesures telles que, contacter le joueur, envoyer des mails de prévention, l'exclure de la *newsletter*, envoi d'un récapitulatif mensuel de son activité. Il avait par la suite envoyé plusieurs mails types et un questionnaire d'auto-évaluation du joueur.

Le compte n'avait pas été bloqué malgré l'intensité du niveau de jeu et l'augmentation très élevée du montant des dépôts.

L'opérateur estimait avoir respecté ses obligations légales.

Position du médiateur : il considère que la responsabilité de l'opérateur doit être appréciée au regard de ses obligations d'identification des joueurs addicts, de la prise de mesures de prévention appropriées et graduées en fonction de l'évolution de leur comportement de jeu et enfin, de la détection d'une manifestation de perte de contrôle impliquant une suspension provisoire de l'accès à leur compte. Le médiateur estime que compte tenu des antécédents du joueur, l'identification comme joueur addict aurait dû être effectuée plus rapidement.

Il estime également que les messages adressés auraient dû être personnalisés davantage par l'opérateur d'autant plus qu'il n'avait pris aucune mesure contraignante à l'égard du joueur.

Proposition du médiateur : remboursement des pertes à compter du moment où la perte de contrôle du joueur était flagrante et où l'opérateur aurait donc dû bloquer le compte.

Refus de l'opérateur.

4.5.8 - L'absence de mise en place par l'opérateur de mesures graduées et adaptées dans le cadre de la prévention du jeu pathologique

Objet du litige : Le joueur indique avoir subi d'importantes pertes financières, en raison d'une addiction aux jeux, sans avoir été contacté par l'opérateur. Il estime que l'opérateur n'a pas rempli ses obligations en matière de prévention du jeu excessif et souhaite obtenir un remboursement partiel de ses pertes.

Décision de l'opérateur : Il rappelle avoir détecté dès que possible le joueur comme étant un joueur addict et avoir pris les mesures de prévention nécessaires : mails de prévention, tentatives d'appel infructueuses puis blocage de compte. Il estime donc avoir fait une exacte et juste application 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.

Par ailleurs, l'opérateur précise que le joueur n'a pas perdu l'intégralité de ses dépôts car il a effectué des répudiations bancaires, lui permettant de se faire rembourser une partie de ceux-ci.

Position du médiateur : Le médiateur fait quant à lui une lecture différente des dispositions de l'arrêté du 9 avril 2021 qui formule une double exigence de mesures graduées mais également adaptées au regard de la gravité de la situation de mise en danger d'un joueur résultant d'une perte de contrôle manifeste.

Cette seconde exigence peut conduire à mettre en place immédiatement des mesures plus contraignantes mais aussi plus protectrices pour le joueur. S'il n'est pas question de procéder immédiatement à une clôture du compte joueur, une mesure de suspension provisoire peut se révéler nécessaire pour stopper une spirale d'augmentation croissante des dépôts ou le risque de perte immédiate de dépôts dont le montant contraste fortement avec ceux des dépôts antérieurs et amène à des interrogations sur les ressources du joueur. Il s'agit alors d'une mesure de prévention d'un risque immédiat imposant au joueur d'accepter un dialogue. Une telle mesure est conforme aux dispositions de l'article VII 2 b de l'arrêté susvisé du 9 avril 2021 :

« 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. »

Le médiateur relève néanmoins que le joueur a largement contribué à l'inefficacité des mesures de prévention car il n'a pas répondu aux mails ni aux appels de l'opérateur et n'a réagi que tardivement, une fois le compte bloqué. De plus, il a indiqué disposer d'importants moyens financiers.

En conséquence, une éventuelle reconnaissance de responsabilité de l'opérateur ne peut que s'accompagner d'un partage de cette responsabilité.

Le médiateur propose à l'opérateur de renoncer à recouvrer les sommes ayant fait l'objet d'une répudiation bancaire et ayant été remboursées au joueur.

La proposition est acceptée par l'opérateur et le joueur.

4.5.9 - Fermeture du compte pour inactivité

Objet du litige : le compte du joueur a été fermé par l'opérateur pour inactivité au bout de 12 mois. Des frais ont été prélevés. Le joueur conteste les frais appliqués et indique ne pas avoir été informé préalablement à la clôture. Le joueur souhaite obtenir le remboursement des frais.

Décision de l'opérateur : l'opérateur rappelle que l'article 7 du décret n° 2010-518 du 19 mai 2010 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 dispose que : « [...] l'opérateur clôture sans délai un compte joueur lorsque son titulaire [...] n'a pas réalisé, dans les douze derniers mois, d'opération de jeu ou de pari ».

L'opérateur doit donc clôturer le compte en cas d'inactivité pendant 12 mois. Il précise que le cadre réglementaire applicable aux opérateurs n'impose aucune obligation d'information des joueurs préalablement à cette clôture pour inactivité. Il rappelle également que les frais sont prévus dans les CGU. Il estime donc avoir correctement traité la clôture du compte et ne remboursera pas les frais.

Position du médiateur : l'opérateur a respecté ses obligations légales et ses CGU. Toutefois, serait souhaitable que les opérateurs adressent, au terme d'un délai de 11 mois d'inactivité d'un compte joueur, une lettre au joueur lui rappelant les dispositions réglementaires afin de lui permettre d'opter entre la réactivation de son compte et une résiliation sans pénalité.

4.5.10 - Refus de reversement du solde en cas de dépôt non joué intégralement

Objet du litige : Le joueur a effectué un dépôt puis a sollicité une demande de retrait. Le compte joueur a été bloqué par l'opérateur car une partie des sommes déposées n'avait pas été jouée. Le joueur souhaite obtenir le remboursement de son solde.

Décision de l'opérateur : L'opérateur rappelle que ses CGU précisent que les sommes déposées sur le compte joueur sont destinées à être jouées. Elles indiquent également qu'en cas d'abus avéré, il ne sera pas possible de procéder au retrait de ces dépôts non joués. Il refuse donc de restituer le solde du compte ;

Position du médiateur : Le médiateur relève que l'absence de restitution du solde du compte joueur ne peut intervenir qu'à la condition qu'un « abus avéré » soit caractérisé. La conservation de ce solde ne peut donc être revêtir un caractère automatique.

En l'espèce, le médiateur constate que l'opérateur ne fait pas état du moindre abus. En conséquence, il sollicite de l'opérateur le reversement au joueur du solde de son compte.

5 - Recommandations du médiateur



5.1 - Bilan des suites des recommandations faites en 2022

5.1.1 - Revoir le traitement des réclamations par les opérateurs

Cette première recommandation 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.

Le second objectif est globalement atteint comme en atteste la réduction de près de moitié du délai de traitement des demandes passé de 62 jours en 2019-2020 à 31 jours en 2023. Reste à traiter la situation de trois opérateurs dont les délais de traitement sont excessifs mais celle-ci ne concerne que le quart du nombre des demandes reçues par le médiateur.

Sur le premier point, la diminution significative du nombre de certains litiges paraît traduire une meilleure résolution des réclamations en amont. Celle-ci paraît également être à l'origine du tassement (-2 points) de la part des demandes satisfaites par l'opérateur lors de l'engagement de la médiation.

Des progrès restent encore à faire pour certains opérateurs.

5.1.2 - Améliorer les pratiques commerciales des opérateurs de jeux

Cette seconde 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).

Sur quatre ans, le médiateur peut relever avec satisfaction une réduction du nombre de ces litiges – 104 en 2020, 113 en 2021, 84 en 2022 et 68 en 2023 et surtout, de leur part relative dans l'ensemble des demandes passée de 17,5% en 2020 à 8 % en 2023. En revanche, le médiateur relève que la part des litiges concernant Winamax demeure prédominante même si elle est passée de 71- 76 % sur les trois premières années à 50% en 2021 ET 2022.

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 dans 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 continue de générer 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. Ce constat traduit une insuffisance voire l'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 prolixe mais confuse visant à provoquer l'adhésion du prospect.

Une attention particulière doit être portée aux offres de cash-out donnant lieu à une croissance des demandes. En effet, les joueurs comprennent mal que ces offres soient réservées à certains paris mais surtout que, pour un pari déterminé, elles puissent être mentionnées sans finalement être ouvertes ou retirées à tout moment d'une compétition ou d'un match.

Dans le premier cas, une telle pratique pourrait être qualifiée de publicité trompeuse dès lors qu'elle incite à une prise de pari avec la croyance illusoire donnée au joueur en la possibilité de limiter son risque en cas de perte éventuelle.

Dans le second cas, si les dispositions prévoyant le retrait d'une offre de cash-out au cours d'une compétition sportive 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

A la suite de cette recommandation, on peut observer une diminution significative des litiges : 113 en 2023 contre 131 en 2022 soit - 14%.

S'agissant des trois opérateurs - UNIBET, le PMU et BETCLIC - qui, en 2022, représentaient, à eux trois, près de 75% de cette catégorie de litige, on constate pour les deux derniers une normalisation avec un nombre de litiges marginal (3 pour ces 2 opérateurs). En revanche, le nombre des litiges concernant UNIBET a explosé : 91 en 2023 représentant plus de 80% des litiges de cette catégorie.

Au-delà de cet aspect quantitatif, l'attitude de déni qui est celle de cet opérateur au regard du constat par le médiateur de graves anomalies dans le libellé des paris est préoccupante. Le médiateur se doit de rappeler qu'aux termes de l'article 1128 du code civil, la validité d'un contrat implique, outre le consentement des parties et leur capacité à contracter, « un contenu licite et certain ». L'annulation du pari par l'opérateur s'impose donc que le pari soit gagnant ou perdant.

Or, cette règle de droit essentielle est parfois voire systématiquement perdue de vue par l'opérateur soit qu'il refuse d'annuler un pari dont l'objet est incertain en raison d'une rédaction ambiguë voire incompréhensible soit qu'il se réserve le droit d'annuler ou non le pari en se référant à une clause potestative de ses CGU.

L'absence de suivi de cette recommandation par certains opérateurs devrait appeler une intervention de l'ANJ.

5.2 - Bilan des suites des recommandations faites en 2023

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

La première recommandation du médiateur en 2023 portait sur la motivation des décisions de blocage ou de fermeture des comptes.

Il rappelait que les opérateurs devaient se conformer 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.

Il soulignait que les opérateurs devaient 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.

Cette recommandation a globalement été suivie par les opérateurs. En effet, si le nombre de dossiers relatifs aux blocage et fermeture de compte n'a pas diminué, il a pu être constaté, dans la très grande majorité des cas, que les joueurs avaient été informés des motifs du blocage ou de la clôture du compte. Les joueurs saisissent néanmoins souvent le médiateur pour avoir des informations complémentaires sur ces motifs mais leurs demandes tendent surtout à obtenir la levée des mesures car ils considèrent que le blocage ou la fermeture sont injustifiées.

Le médiateur invite donc les opérateurs à poursuivre sur cette voie et à mieux former leurs services clients afin qu'ils apportent aux joueurs, sur ce sujet comme sur d'autres, des réponses détaillées avec une indication précise des éléments factuels et la caractérisation en droit des griefs retenus contre les joueurs en se référant aux dispositions des CGU ou Règlements de jeu.

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

La seconde recommandation du médiateur concernait les délais de retrait de fonds du compte joueur qui généraient de très nombreux litiges concentrés chez quelques opérateurs tels Zeturf, GM Gaming et la FDJ.

Les litiges portant sur les demandes de retrait non satisfaites continuent de baisser légèrement : 74 en 2023 contre 79 en 2022 et 96 en 2021.

Ces litiges restent majoritairement concentrés chez ZETURF et la FDJ avec plus de 50% des dossiers.

La part de ZETURF, près d'un tiers de ces litiges (32,4%), est anormalement élevée au regard de la taille très modeste de cet opérateur. A l'évidence, ZETURF ne paraît pas avoir mis en place les mesures nécessaires à la diminution de ce type de dossiers. Il est en de même à un moindre degré pour la FDJ.

Le médiateur invite donc ces deux opérateurs à réviser leur mode de traitement des demandes de retrait. S'il appartient à l'opérateur, lorsqu'il a un doute quant à l'origine des fonds ayant alimenté le compte d'un joueur, d'effectuer des vérifications notamment en sollicitant auprès du joueur les éléments d'information nécessaires, il doit y procéder dans un bref délai et une fois les vérifications nécessaires effectuées et à défaut de saisine de TRACFIN, valider le retrait.

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

La troisième recommandation invitait les opérateurs à prendre immédiatement en compte les signalements du joueur concernant des erreurs dans les données d'identité enregistrées.

En effet, il peut arriver que, lors de l'ouverture de son compte, le joueur renseigne, par inadvertance, des données erronées notamment en raison de saisies automatiques ou de 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, clôturait automatiquement le compte sans en restituer le solde. L'éventualité d'une erreur matérielle était systématiquement écartée.

Il appartenait de changer cette pratique et de tenir compte des explications du joueur, dans les cas où le renseignement erroné des informations n'avait pas eu pour but de contourner une interdiction de jeu ou une auto-exclusion.

Cette recommandation a été bien suivie par les opérateurs, certains d'entre eux ayant totalement revu leurs process sur ce sujet.

Les litiges liés aux clôtures de compte pour discordance entre les informations renseignées et celles mentionnées sur leurs justificatifs ont drastiquement diminué et ne représentent désormais qu'un nombre très marginal de saisines.

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

Cette quatrième recommandation était 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.

Les opérateurs n'ont pas changé leur procédure concernant ce sujet.

Des demandes concernant les limitations de mises sont toujours soumises au médiateur, car les joueurs n'ont pas de réels moyens d'identifier une limitation de mise générale autorisée car se distinguant clairement d'une limitation de mise personnelle interdite.

En effet, en réponse aux sollicitations du médiateur dans ces dossiers, les opérateurs n'ont pas été capables de communiquer une liste des paris ayant fait l'objet d'une limitation de mise générale, laissant planer le doute, pour les joueurs, sur la réalité du caractère général de (ou des) limitation(s), objet du litige.

Afin d'éviter ces soupçons, il conviendrait que les opérateurs puissent, au moins a posteriori, transmettre une liste des paris ayant fait l'objet d'une limitation générale ayant vocation à limiter l'exposition financière des opérateurs, et donc autorisée.

Certains opérateurs mettent par ailleurs en place des limitations de mise personnelles sur les comptes des joueurs ayant, selon eux, un comportement problématique. Cette limitation comme sanction d'un comportement de jeu ne semble pas justifiée sauf à ce qu'elle soit faite dans un but de prévention du jeu excessif ou pathologique, de lutte contre la fraude, le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme.

Le médiateur réitère donc la recommandation faite aux opérateurs de prendre des mesures à ce sujet afin d'éviter de contraindre les joueurs à saisir le médiateur pour régler ce type de litige. L'absence de prise en compte de celles-ci par les opérateurs pourrait amener l'ANJ à engager des enquêtes sur la non-conformité des pratiques de certains opérateurs.

5.3 - Recommandations nouvelles pour 2024

5.3.1. Le remboursement du solde du compte joueur en cas de clôture du compte pour suspicion de fraude

La première recommandation du médiateur pour 2024 concerne le remboursement du solde du compte joueur en cas de suspicion de fraude.

En effet, de nombreuses demandes concernent des clôtures de comptes par l'opérateur au motif de l'envoi de documents qui seraient falsifiés (justificatifs de domicile, pièce d'identité et documents bancaires). Elles portent également sur une contestation de la mesure de clôture du compte et à titre subsidiaire, sur le reversement du solde de leur compte joueur.

Le médiateur considère que les suspicions sur l'authenticité des documents produits par le joueur peuvent légitimer une fermeture de compte à titre de mesure de prévention d'un éventuel risque de fraude.

L'opérateur doit, en effet, en application des dispositions légales en matière de lutte contre le blanchiment des capitaux et de financement du terrorisme, procéder à des vérifications portant sur vos moyens de paiement et, au vu du résultat de celles-ci, saisir éventuellement TRACFIN (art. L. 561-15 du Code monétaire et financier).

En revanche, l'opérateur ne peut, de sa propre autorité, procéder à la confiscation du dépôt initial d'un joueur et, hors le cas d'une dénonciation effectuée à TRACFIN suivie à l'initiative de ce dernier de l'engagement d'une procédure judiciaire, l'opérateur doit rembourser au joueur le montant de son dépôt initial dans les conditions prévues par l'article 8 du décret n° 2010-518 du 19 mai 2010 relatif à l'offre de jeux :

« Le titulaire du compte peut obtenir le versement du montant du solde créditeur en communiquant à l'opérateur les pièces exigées à l'article 4, ainsi que les références du compte de paiement sur lequel l'opérateur reversera ses avoirs, sauf si ces pièces permettent d'établir qu'il n'était pas autorisé à jouer au moment où le compte provisoire était actif ou, le cas échéant, si les discordances entre les informations saisies par le joueur et les pièces justificatives transmises ne résultent pas d'une erreur. »

Compte tenu du nombre de dossiers de ce type, de plus en plus importants, et afin d'éviter une multitude de saisines, le médiateur invite donc les opérateurs à procéder à un ajustement de leurs pratiques. Ils devraient ainsi clôturer le compte du joueur, s'ils estiment avoir des éléments le justifiant, mais rembourser le solde du compte au joueur, sauf à ce qu'ils justifient de ce que les paris ont été placés illégalement. Dans ce cas, le remboursement doit porter sur le dépôt initial.

5.3.2. La suppression des clauses potestatives des CGU et règlements de jeu des opérateurs

La seconde recommandation du médiateur porte sur le retrait par les opérateurs des clauses potestatives présentes dans leurs conditions générales d'utilisation ou leurs règlements de jeux.

« La condition potestative est celle qui fait dépendre l'exécution de la convention d'un événement qu'il est au pouvoir de l'une ou de l'autre des parties contractantes de faire arriver ou d'empêcher. » (Article 1170 du code civil)

Or, une telle clause est illicite aux termes de l'article 1174 dudit code et sanctionnée par sa nullité :

« Toute obligation est nulle lorsqu'elle a été contractée sous une condition potestative de la part de celui qui s'oblige. »

De telles clauses ont notamment été relevées dans deux cas :

- le *cash-out*

Si le *cash-out* est une option qui n'est pas systématiquement disponible comme le prévoit le règlement de jeu de l'opérateur, il n'est pas admissible qu'en cas de variation soudaine de cotes, un *cash-out* effectué par un joueur puisse ne pas être validé : il s'agit là d'une clause potestative puisqu'elle fait dépendre la validation de la souscription par le joueur d'un contrat de *cash-out* à une décision de modification de la cote prise par l'opérateur.

- les annulations de paris en cas de prise de paris successifs sur une même sélection dans un court laps de temps.

Les CGU de l'opérateur visent l'annulation des paris en cas de prise de paris successifs sur une même sélection dans un court laps de temps. Cette disposition paraît licite.

En revanche, la légalité de cette disposition ouvrant la possibilité pour celui-ci d'annuler des paris successifs sur une même sélection quelle que soit leur nature fait débat dès lors qu'il pourrait, à sa discrétion, annuler ou non ces paris selon leur caractère perdant ou gagnant.

Si le médiateur n'a pas qualité pour trancher cette question de la légalité des CGU, il appelle l'attention des opérateurs sur un récent arrêt de la Cour d'appel de Paris du 12 octobre 2023, Pôle 4, chambre 10, Aff 20/07961, qui, au regard d'une disposition similaire des dispositions des CGU de la FDJ a rappelé que :

« Cette clause, qui donne unilatéralement à la FDJ la faculté d'annuler tout ou partie des paris, doit donc être annulée comme étant potestative dès lors que les critères de mise en œuvre de cette clause dépendent de la seule volonté de la FDJ, l'annulation des paris n'étant pas automatique mais relevant de son pouvoir discrétionnaire. En conséquence, le jugement sera confirmé en ce qu'il a prononcé l'annulation de la clause 5.3 du règlement de la Française des Jeux au regard des dispositions de l'article 1304-2 du code civil. ».

Il convient de relever que, depuis les faits, la FDJ a modifié cette clause.

Le médiateur recommande donc aux opérateurs de faire preuve de vigilance et d'écartier dès maintenant les clauses potestatives de leurs règlements de jeu.

5.3.3. L'information des joueurs dans le cas de clôture du compte joueur pour inactivité

La troisième recommandation du médiateur concerne les comptes clôturés par les opérateurs en cas d'inactivité pendant 12 mois. Ces clôtures sont, en général, assorties de frais.

L'article 7 du décret n° 2010-518 du 19 mai 2010 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 dispose que : « [...] l'opérateur clôture sans délai un compte joueur lorsque son titulaire [...] n'a pas réalisé, dans les douze derniers mois, d'opération de jeu ou de pari ». L'opérateur doit donc clôturer le compte.

Toutefois, afin d'éviter la saisine du médiateur, il serait souhaitable qu'au terme d'un délai de 11 mois, les opérateurs adressent un courriel ou un courrier au joueur afin de l'alerter sur la prochaine clôture

de son compte en raison de son inactivité. Cette mesure permettrait également aux joueurs de se rappeler qu'ils disposent d'un compte et ainsi d'effectuer les actions nécessaires : rejouer ou clôturer leur compte sans frais.

5.3.4. Les mesures à prendre par les opérateurs pour prévenir le jeu excessif

La dernière recommandation du médiateur porte sur les mesures que les opérateurs devraient mettre en place afin de protéger davantage les joueurs des risques d'addiction ou de jeu excessif.

Si le médiateur ne dispose ni des moyens d'investigation ni d'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 – objet ou élément du litige avec le joueur - s'inscrive 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 qu'il s'agisse de :

- La caractérisation de l'état d'addiction au jeu : elle doit se fonder sur la justification d'éléments factuels correspondant aux critères permettant d'identifier des « joueurs dont la pratique de jeu apparaît potentiellement excessive ou pathologique » tels que définis à la section VII b de l'arrêté susvisé ;
- La mise en place de mesures graduées et adaptées à la situation du joueur passant par l'envoi de messages de prévention standard, puis personnalisés, de prises de contact téléphonique et d'appel à une prise par le joueur de mesures limitant ses dépôts et mises avant toute décision de clôture du compte joueur.

Si le nombre de saisines du médiateur est très faible au regard du nombre des joueurs addicts, il y a lieu de constater une augmentation sensible du nombre de demandes qu'il s'agisse, pour une part minoritaire, de contestations de décisions de clôture de compte par des joueurs s'estimant ne pas être des joueurs addicts, ou à l'inverse de mise en cause de la responsabilité de l'opérateur pour avoir manqué à ses obligations de prévention.

Au total, la quinzaine de demandes traitées depuis 2022 permet de disposer d'un échantillon assez représentatif de la diversité des comportements des joueurs et des modes de traitement de ces dossiers par les opérateurs. Dans le traitement de ces dossiers, le médiateur se livre à une analyse détaillée des éléments factuels ressortant des documents produits par les deux parties afin de pouvoir apprécier si :

- l'identification de l'état d'addiction d'un joueur et celle -distincte de la première - de la perte manifeste de tout contrôle de son comportement de jeu ont été effectuées à des dates pertinentes au regard des faits ;
- les mesures prises étaient graduées mais aussi adaptées au regard de la situation du joueur et du degré de son exposition à un fort risque de pertes financières importantes.

Les constats opérés amènent le médiateur à formuler plusieurs recommandations de bonnes pratiques :

- exclure toute clôture de compte joueur sans identification préalable d'un état d'addiction au vu de plusieurs des critères formulés par l'arrêté du 9 avril 2021 et sans envoi préalable de mails génériques de prévention puis de mails personnalisés proposant des mesures de prévention et la recherche d'un contact téléphonique ;

- assortir toute demande faite au joueur de limiter ses dépôts ou/et ses mises d'une demande d'information sur ses revenus et à défaut, imposer une telle limitation qui pourra ensuite être revue en fonction des éléments d'information fournis par le joueur ;
- suspendre provisoirement le compte joueur dans le cadre d'une mise en œuvre graduée des mesures prescrites par l'arrêté du 9 avril 2021 dès lors que le joueur se dérobe à toute prise de contact, ne met pas en place des limitations pertinentes de dépôts ou/et de mise ou écarte les propositions faites en la matière par l'opérateur ;
- suspendre provisoirement le compte joueur en cas d'augmentation brutale et importante des dépôts, des mises et/ou des pertes permettant de justifier d'une suspicion de perte totale de contrôle dont il résulterait un risque immédiat d'exposition à un risque de pertes financières importantes et sans rapport avec les revenus du joueur. La suspension peut alors intervenir très rapidement après l'identification de l'état d'addiction d'un joueur voire, exceptionnellement, concomitamment avec celle-ci.

A ce jour, les opérateurs écartent, de manière quasi systématique, une telle hypothèse alors même qu'ils usent très fréquemment - voire abusent parfois - de la suspension provisoire ou/ et de la clôture du compte dans des cas d'une supposée fraude correspondant à un grief de partage de compte.

Le médiateur ne peut que relever l'asymétrie des positions prises par les opérateurs selon qu'il s'agit de protéger leurs intérêts ou ceux des joueurs.

Enfin, il faut rappeler aux opérateurs que l'arrêté susvisé permet de prendre une telle mesure au regard de la gravité de la situation de mise en danger du joueur résultant d'une perte de contrôle manifeste du joueur conformément aux dispositions de l'article VII 2 b de l'arrêté susvisé du 9 avril 2021 :

« 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 - Annexes



Biographie du médiateur, textes de référence, le service de la médiation, jurisprudence, 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

Alexandra SAMPOUX, juriste

6.3 - Jurisprudence

- ***Cour d'appel de Paris, Pôle 4, chambre 10, 12 octobre 2023, 20/07961***

Objet du litige : Annulation de 48 contrats de pari proposés par la FDJ dans un point de vente agréé et portant sur le résultat d'un match de football opposant les équipes tunisiennes de Espérance Sportive de Zarzis et CS Hammam-Lif.

Cette annulation avait été motivée par la disparition de l'aléa au moment des paris en raison de l'avancement par les organisateurs de la date de la rencontre fixée initialement au dimanche 26 mars 2017 à 14 heures 30 minutes au samedi 25 mars à 14 heures 30 minutes.

Point en discussion :

Interdiction de l'offre de paris en direct en vertu de l'article 2.3.1 de son règlement et de l'article 2 IV de l'arrêté du 30 avril 2012.

Décision de la Cour :

Aucune des dispositions des textes visés par la FDJ n'établit que le législateur a entendu interdire les paris en direct dans les points de vente et le règlement produit par la FDJ intitulé « règlement en vigueur jusqu'au 15 septembre 2017 » correspond à la version modificative du 3 juillet 2017 alors que les contrats de pari ont été souscrits le 25 mars 2017 et sont régis par la version antérieure dudit règlement.

Point en discussion :

Validité de l'article 5.3 du règlement de la FDJ lui donnant la faculté d'annuler tout ou partie des paris enregistrés après le début de la manifestation sportive.

L'article 5.3 du règlement de la Française des Jeux stipule que « Si l'heure d'une manifestation sportive est avancée, les cotes des pronostics sont maintenues mais l'heure de fin de validation est modifiée en fonction du nouvel horaire. Si la manifestation sportive a déjà commencé au moment où le nouvel horaire est connu de la Française des Jeux, les prises de jeu ne sont plus autorisées et les cotes en vigueur lors des prises de jeu réalisées par les joueurs avant le commencement de la manifestation sportive sont maintenues. La Française des Jeux se réserve le droit d'annuler les pronostics des combinaisons de tous ou certains des paris enregistrés après le début de la manifestation sportive. »

Décision de la Cour :

La Cour constate que cette clause permet à la FDJ, après avoir constaté l'annulation ou le report de la manifestation, de décider d'annuler ou non tout ou partie des paris effectués après le début de la rencontre selon son bon vouloir en contradiction avec l'engagement pris de payer le pari à la cote convenue.

Elle rappelle que « *selon l'article 1304-2 du code civil, dans sa rédaction issue de l'ordonnance n° 2016-131 du 10 février 2016 applicable au litige, est nulle l'obligation contractée sous une condition dont la réalisation dépend de la seule volonté du débiteur* ».

Elle considère en conséquence que « *cette clause, qui donne unilatéralement à la FDJ la faculté d'annuler tout ou partie des paris, doit donc être annulée comme étant potestative dès lors que les critères de mise en œuvre de cette clause dépendent de la seule volonté de la FDJ, l'annulation des paris n'étant pas automatique mais relevant de son pouvoir discrétionnaire* ».

Point en discussion :

La fourniture par la FDJ de la preuve que le résultat du match était connu au moment où le joueur a effectué ses prises des jeux

Décision de la Cour :

La Cour rappelle qu'il incombe à la FDJ qui invoque l'application de l'article 5.4 de son règlement stipulant que « *Tout pari ou pronostic n'ayant pas de résultat sportif possible ou dont le résultat est déjà connu est annulé* » d'établir que le résultat sportif était déjà connu au moment où les paris ont été conclus.

La Cour constate que la FDJ ne produit devant la cour aucune autre pièce que celle produite devant le tribunal, à savoir une copie d'écran du site internet BUTenLIVE.fr. Or, ce document n'indique pas l'heure de la fin de la rencontre et, en conséquence, il est impossible de déterminer l'heure à laquelle les résultats du match sur lesquels ont porté les paris du joueur ont été connus.

Point en discussion :

La nullité des contrats de paris au regard des articles 1169 et 1128 du Code civil

Décision de la Cour :

La Cour rappelle que les contrats de jeu et de pari sont des accords par lesquels une partie s'engage à remettre un bien ou une somme d'argent à une autre partie en fonction du résultat d'un événement incertain.

La Cour constate que la FDJ ne démontre pas que les contrats de paris étaient, au moment de leur conclusion, dépourvus d'un objet certain dès lors que, comme il a été constaté ci-avant, elle n'apporte aucun élément probant démontrant qu'au moment de la prise des paris litigieux, les résultats définitifs du match, objet de ses paris, étaient connus.

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