

RAPPORT D'ACTIVITÉ DU MÉDIATEUR DES JEUX 2024



SOMMAIRE

- **Le message de la présidente de l'ANJ**
- **Le message du médiateur des jeux**
- **Cadre juridique de la médiation**
- **La procédure de médiation**
- **La médiation en quelques chiffres clés**
- **Etude de cas de médiation**
- **Recommandations du médiateur**
- **Annexes**

Le message de la Présidente de l'ANJ

Cette année encore, le médiateur des jeux publie son rapport. Je saisis cette occasion pour saluer le travail de Denys Millet qui, assisté de son équipe, a mis en place et animé le service depuis 2019. Les chiffres et le contenu du rapport en témoignent, le service s'est bien développé et participe pleinement à la gouvernance des jeux d'argent. Je souhaite également la bienvenue à Jérôme Gallot qui occupe la fonction de médiateur depuis décembre 2024 et qui affiche une vision pragmatique de son action, en complément de celle des autres acteurs concernés comme l'ANJ et les opérateurs de jeux. Cette coopération basée sur le dialogue est déterminante pour renforcer encore l'utilité et la légitimité du dispositif de médiation.

Concernant la complémentarité avec l'ANJ, celle-ci s'attache à donner suite, quand cela est dans son rôle, aux recommandations formulées par le médiateur. Les saisines du médiateur, tout comme les nombreuses questions adressées à l'ANJ, constituent en effet des capteurs qualitatifs très utiles pour identifier les tendances des pratiques des opérateurs et des joueurs et guider certaines actions de régulation. Plusieurs exemples illustrent ce cycle vertueux d'interventions.

Par exemple, interrogée par de nombreux parieurs sur l'exécution des paris concernant les rencontres de la Coupe de France de basket qui intégraient la règle du handicap, l'ANJ a rappelé aux opérateurs que l'exécution des paris devait être réalisée au regard de la première annonce des résultats de la fédération. Les opérateurs qui refusaient d'honorer les paris gagnants les ont finalement validés. Ce rappel des règles par le régulateur devrait limiter les demandes de médiation portant sur ce type de litige.

En outre, comme elle l'avait annoncé dans son plan stratégique 2024-2026, l'ANJ a intensifié son action répressive en amplifiant sa politique de contrôle, répondant à une demande du médiateur exprimée à plusieurs reprises. La commission des sanctions de l'ANJ a prononcé une sanction financière à l'encontre d'un opérateur dont les délais de traitement des demandes de retrait étaient particulièrement longs. Ce problème de délais de traitement des demandes de retrait avait été signalé par le médiateur depuis plusieurs années. Quant à la sanction publique de 800 000 € qui vient d'être prononcée par la commission des sanctions à l'encontre d'un opérateur pour des dysfonctionnements du dispositif d'auto-exclusion, elle témoigne aussi du durcissement du volet répressif de la régulation, nécessaire pour asseoir sa crédibilité.

Les priorités d'action du médiateur en matière de prévention du jeu excessif et de lutte contre la fraude rejoignent enfin celles de l'ANJ et deux de ses recommandations portent sur ces thématiques. Pour répondre à une demande de clarification des règles en matière de fraude formulée par les opérateurs, l'ANJ a initié un examen du droit positif, pour les cas les plus courants ; de ceci pourront découler de bonnes pratiques. Les bénéfices de cette clarification devraient pouvoir être perceptibles à terme dans le traitement de certains dossiers de médiation.

La dernière recommandation du médiateur porte cette année sur le dispositif de comptes provisoires qui existe pour l'ouverture des comptes en ligne et qui n'est pas sans poser de problèmes, comme l'ANJ le constate également par le biais des messages qui lui sont envoyés. Les joueurs qui ouvrent un compte en ligne disposent en effet de 30 jours pour transmettre leurs justificatifs à l'opérateur qui les vérifiera. Pendant ce délai, le joueur peut jouer et même jouer gros. Si les justificatifs ne sont pas fiables, le joueur ne pourra pas effectuer de retrait de ses gains éventuels. Plus grave, ces comptes provisoires permettent dans certains cas à des mineurs ou à des personnes interdites de jeu de jouer et de perdre de l'argent. A l'heure où la prévention du jeu excessif et la protection des mineurs constituent une priorité pour le régulateur, la persistance du compte provisoire pour accéder à un jeu d'argent qui n'est pas un service ordinaire soucie grandement le régulateur et ne semble pas justifié, comme auparavant, par la nécessité de soutenir le dynamisme du marché.

Au total, l'ANJ et le Médiateur des jeux forme une gouvernance originale qui permet d'offrir au joueur une protection maximum, conjuguant mesures générales du régulateur et actions individuelles auprès des joueurs de la part du médiateur. Elle donne à la régulation son plein effet.

Isabelle FALQUE-PIERROTIN

Le message du médiateur des jeux

Ce rapport d'activité 2024, le cinquième, est le premier que je présente avec l'humilité que requiert ma nomination par la Présidente de l'Autorité Nationale des Jeux le 27 novembre 2024, donc peu avant la fin de l'exercice. Ce bilan est donc largement celui de mon prédécesseur, ainsi que celui de ses deux collaborateurs qui continuent de m'assister depuis le début du mois de décembre et que je remercie pour leur engagement et leur compétence.

Mes priorités d'action pour les trois années qui viennent seront au nombre de trois.

La première sera d'œuvrer en pleine complémentarité et cohérence avec les grands acteurs du monde des Jeux. Ce sera le cas au premier chef de l'Autorité elle-même dont les missions de régulation peuvent être enrichies et accompagnées par le travail d'information et de protection des joueurs ainsi que par le retour d'expériences que peut apporter la Médiation. C'est l'occasion pour moi de remercier l'Autorité d'avoir bien voulu, fin décembre 2024, considérer comme prioritaire en 2025 la rénovation et l'amélioration de l'accessibilité du site internet du médiateur des Jeux reportée en raison des Jeux olympiques. Les différents opérateurs des Jeux en second lieu sont les partenaires du quotidien du Médiateur : notre échange, dans l'intérêt de tous, doit produire de la confiance, de l'attention et toute amélioration permettant aux joueurs d'agir dans un cadre sûr, cohérent et transparent. Les premiers contacts sont particulièrement encourageants. Enfin, je voudrais citer la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC), qui dépend du Ministère de l'Economie et des Finances. Nommé médiateur de la consommation par une décision de la Commission du 27 novembre 2024 et figurant parmi les 3 médiateurs, avec ceux de l'Energie et de l'Autorité des marchés financiers, à avoir été créé par la Loi, je souscris pleinement à l'idée de partager les réflexions sur l'évolution du cadre juridique de la médiation de la consommation, et d'échanger sur les bonnes pratiques. A cet effet, le colloque organisé à Bercy le 19 décembre dernier par la CECMC, avec le concours de la Direction générale en charge de la consommation, lieu de partage d'expériences entre les 82 médiateurs, a été fondateur et utile.

En second lieu, l'action de la médiation doit être connue et reconnue parce qu'elle se fonde sur des principes clairs et réaffirmés : l'utilité, l'effectivité et l'accessibilité, condition, les uns avec les autres, de l'efficacité d'ensemble pour la protection des utilisateurs et atout dans la relation commerciale.

- l'utilité : à cet effet, deux ou trois indicateurs d'activité sont particulièrement pertinents, au-delà du nombre de saisines et de leur taux de recevabilité. Il s'agit du nombre de propositions et d'accords effectués dans l'année, et surtout du taux de suivi de ces recommandations. De 37,5% en 2023, il a atteint 41% en 2024 et peut et doit être encore augmenté. C'est mon objectif principal.
- l'effectivité : Le dispositif de médiation est prévu par la Loi, il doit donc être ancré dans la réalité et suivre des procédures rapides et transparentes. C'est largement le cas puisque le délai moyen de traitement des affaires est bon. Mais renforcer l'effectivité, en utilisant certes le droit, mais aussi l'équité, l'écoute et le bon sens, sera aussi une ligne directrice d'action, avec une attention particulière portée sur les opérateurs des jeux, certes très minoritaires, qui refusent d'entrer en médiation ou qui portent peu d'attention à celle-ci.
- l'accessibilité : La médiation est pleinement mobilisée, son site internet sera amélioré et ce rapport d'activité resserré se veut pédagogique et fixe nos objectifs.

Enfin, les priorités de l'action de l'ensemble des acteurs du jeu ne peuvent qu'être double :

- la lutte contre toutes formes d'addiction, avec le renforcement de tout le travail déjà entrepris en matière de prévention du jeu excessif ;
- l'action déterminée contre la fraude, en particulier la fraude organisée, souvent à une échelle de plus en plus grande.

La médiation a déjà pu faire des propositions dans ces domaines. Elles seront reprises et retravaillées par exemple sur le sujet de la mise en réserve, l'un des premiers rencontrés depuis ma prise de fonction. Il s'agit, en équité et en droit, de protéger le joueur, dès lors qu'il est de bonne foi, pour qu'il retrouve l'argent déposé sur son compte, sans toutefois que ce principe puisse nuire au travail de fond mené par les opérateurs pour lutter contre les fraudes lorsque des fraudeurs, sans peu de doutes, ont été identifiés. Sur ce sujet, comme sur d'autres, une ligne de crête existe : le médiateur peut avancer à petits pas, au cas par cas, en anticipant, préparant- lorsque la décision de principe est au stade de la discussion - puis en accompagnant- lorsque la doctrine est fixée-, le régulateur, l'ANJ, qui doit avoir le dernier mot.



Jérôme GALLOT



1. Cadre juridique de la médiation

L'ouverture du marché des paris sportifs et du poker en ligne en France a été opérée par la loi du 12 mai 2010. Cette loi, modifiée en 2016 puis par une ordonnance du 22 mai 2019, a créé le cadre juridique permettant la légalisation de certains jeux d'argent en ligne : le dispositif repose sur une régulation et un contrôle maintenant confiés à l'Autorité Nationale des Jeux.

En ce qui concerne plus particulièrement 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, puis renouvelé dans ses fonctions ultérieurement jusqu'à novembre 2024.

L'ordonnance n° 2019-1015 du 2 octobre 2019 a, également, étendu la compétence du médiateur aux opérateurs titulaires de droits exclusifs. Cette extension qui s'est opérée à compter du 1er janvier 2020 concerne d'une part, l'activité des jeux de 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 actuel, Monsieur Jérôme GALLOT, a été nommé pour une durée de 3 ans à compter du 2 décembre 2024 par la décision de la présidente de l'ANJ n° 2024-PR-150 du 27 novembre 2024.

Ce même jour, le Président de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC), en application des dispositions de l'article R615-5 du Code de la consommation, a donné son accord à l'inscription de Monsieur GALLOT sur la liste des médiateurs de la consommation.



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 98 % des demandes reçues.

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.

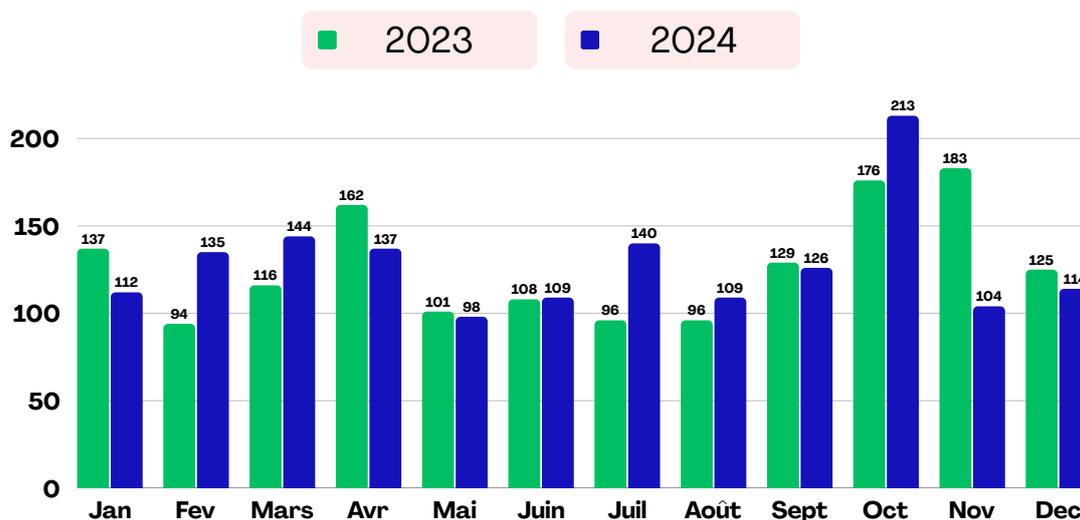


3. La médiation en quelques chiffres clés

3.1 - Les demandes : 1541

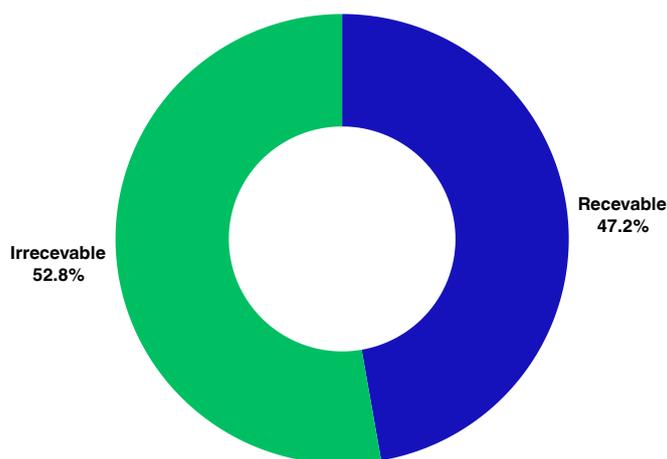
En 2024, on note un nombre de saisines très proche de celui de 2023, avec une légère différence de 18 saisines de plus en 2024 (1 541 saisines en 2024 contre 1523 en 2023).

Le pic observé au mois d'octobre correspond à une série de dossiers correspondant à un litige portant sur un même fait pour plusieurs joueurs.



3.2 - Les décisions d'irrecevabilité : 728

Le nombre de demandes déclarées irrecevables s'élève au total à 813 et celui des demandes recevables à 728. Le taux d'irrecevabilité de 52 % a augmenté de trois points rapport à celui de 2023 (49%).



Les paris sportifs représentent la grande majorité des demandes de médiation, avec une part de 88 % de demandes recevables. Ce sont des litiges qui portent très majoritairement sur le résultat ou l'annulation de paris (42%) ou la gestion de leurs comptes (blocage, fermeture, difficulté de retrait des fonds, etc.) (36%).

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 92 % des demandes irrecevables.

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

Motifs d'irrecevabilité	Nombre de saisines	%
Total général	813	100%
Absence d'une réclamation écrite préalable auprès de l'opérateur	748	92%
Demande abusive ou manifestement infondée	11	1,4%
Demande introduite plus d'un an après la saisine des services de l'opérateur	9	1,1%
Hors champ de compétence du médiateur	27	3,3%
Litige ayant fait l'objet d'une médiation antérieure	18	2,2%

3.3 - Les demandes recevables traitées - 741

Le nombre de demandes traitées du 1er janvier au 31 décembre 2024 est de 741, soit une moyenne mensuelle de presque 62 dossiers.

Demandes traitées	Demandes			
	2024		2023	
	Nb	%	Nb	%
Total général	741	100%	754	100%
Retrait de la médiation	51	6,9%	45	6%
Demandes clôturées	690	93,1%	709	94%
Demandes total ou partiellement satisfaites	336	45,3%	316	41,9%
• A l'initiative de l'opérateur	250	33,8%	393	52,1%
Résolution du litige en cours de médiation	185	25%	129	17,1%
Proposition de dédommagement	29	3,9%	27	3,6%
Proposition de geste commercial	36	4,9%	35	4,6%
• Proposition du médiateur	86	11,6%	125	16,6%
Révision des mesures prises par l'opérateur	22	3%	68	9%
Dédommagement	38	5,1%	17	2,3%
Geste commercial	26	3,5%	40	5,3%
Demandes non-satisfaites	354	47,8%	393	52,1%

Le pourcentage des demandes clôturées reste assez similaire d'une année à l'autre, avec une légère diminution en 2024 (690 en 2024 contre 709 en 2023).

3.4 - Suite donnée aux propositions du médiateur

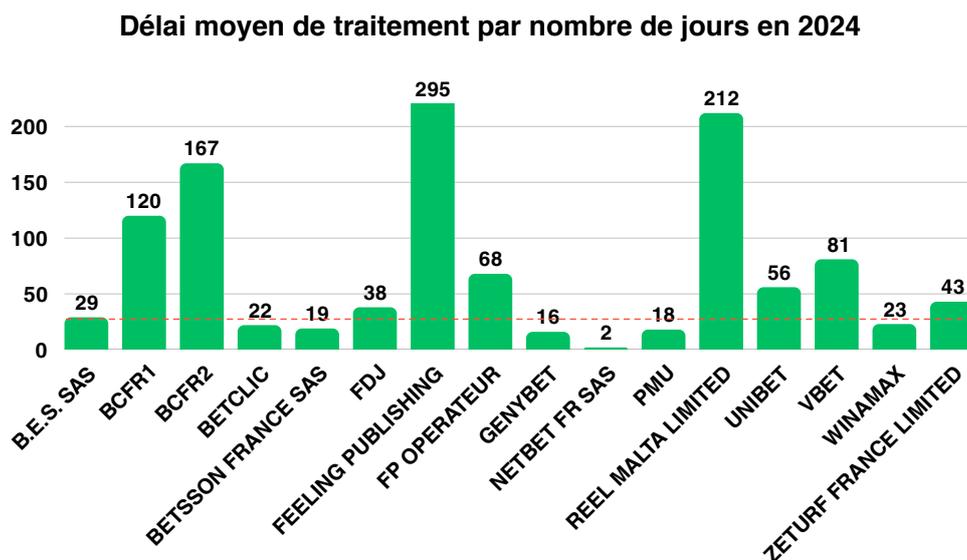
Suite	Demandes			
	2024		2023	
	Nb	%	Nb	%
Total général	86	100%	125	100%
Acceptation de la proposition	40	46,5%	47	37,6%
Geste commercial	17	19,8%	9	7,2%
Révision des mesures prises par l'opérateur	5	5,8%	31	24,8%
Dédommagement	18	20,9%	7	5,6%
Refus de la proposition	46	53,5%	78	62,4%
Par le joueur	4	4,7%	7	5,6%
Par l'opérateur	42	48,8%	71	56,8%

En 2024, les propositions du médiateur ont été mieux accueillies, notamment en ce qui concerne les gestes commerciaux et les dédommagements, avec une augmentation du nombre de demandes acceptées, ce qui s'explique par une meilleure coopération avec un grand nombre d'opérateurs.

On observe une tendance positive avec une augmentation des solutions acceptées, une baisse des refus et des changements dans les types de propositions, ce qui pourrait indiquer une évolution dans la gestion des médiations et des résolutions de litiges.

3.5 - Délai de traitement des dossiers

Le délai moyen de traitement pour l'ensemble de la période est de **37 jours**. Si ce délai a effectivement augmenté en 2024 (37 jours) par rapport à celui de 2023 (31 jours), il reste tout à fait acceptable et à l'intérieur des 90 jours fixé par l'article R 612-5 du Code de la consommation.



À noter les délais extrêmement longs pour certains opérateurs, tels que :

- **Reel Malta Limited (212 jours pour 26 demandes).**
- **BCFR1 (120 jours pour 7 demandes) et BCFR2 (167 jours pour 1 demande).**
- **Feeling Publishing (295 jours pour seulement 2 demandes).**

Ces délais appellent une attention particulière afin de comprendre les causes de cette lenteur, telles que des processus internes peu efficaces et/ou des demandes complexes qui prennent plus de temps à résoudre.

Pour améliorer la gestion des demandes de médiation et réduire leur délai, il serait utile que ces opérateurs de jeux examinent leur processus de traitement, surtout en comparaison avec des opérateurs ayant des délais beaucoup plus courts, même pour des volumes similaires, voire beaucoup plus importants.



4. Etude de cas de médiation



4.1 - L'incompréhension de l'intitulé du pari par les joueurs

Objet du litige : Le 24 octobre 2024, à l'occasion de 5 matchs de hockey sur glace de la NHL, les joueurs avaient placé un pari ayant l'intitulé suivant : « Toutes les équipes à domicile marquent au moins 2 buts (hors prol. Et TAB – 5 matchs à 1h00 ». Les joueurs indiquaient que, pendant les 5 matchs concernés par les paris, il y avait eu 11 buts marqués à domicile. Ils estimaient donc que leur pari étaient gagnants et souhaitaient obtenir le paiement des gains.

Décision de l'opérateur : L'opérateur considérait que chacune des équipes à domicile devait marquer au moins 2 buts pendant son match. Il a donc débouclé les paris perdants.

Position du médiateur : Le médiateur a estimé que l'intitulé ne présentait pas d'ambiguïté dans la mesure où, en tenant compte de l'interprétation du joueur, le pari n'aurait eu quasiment aucun aléa car les chances qu'il y ait deux buts à domicile, pendant 5 matchs, étaient très élevées.



Conseil aux joueurs : bien lire l'intitulé et consulter les CGU et le règlement de jeu de l'opérateur en cas de doute. Les joueurs peuvent contacter alors l'opérateur avant le placement du pari.



4.2 - L'utilisation par les opérateurs des résultats communiqués par l'organisateur de l'évènement pour déboucler les paris

Objet du litige : les joueurs avaient placé un pari portant sur le meilleur buteur de l'euro : Dani Olmo. Lors du placement du pari les règles de l'UEFA précisait qu'en cas d'égalité du nombre de buts marqués, les joueurs seraient départagés par le nombre de passes décisives réalisées durant le tournoi. En tenant compte de cette règle, les paris étaient gagnants. Or, la veille de la finale, l'UEFA a modifié cette règle : les meilleurs buteurs ne sont désormais plus départagés mais classés ex-aequo. Les joueurs estiment qu'il fallait tenir compte des anciennes règles de l'UEFA. Ils sollicitent le paiement des gains des paris.

Décision de l'opérateur : plusieurs opérateurs sont concernés par ces litiges. Les opérateurs ont tenu compte de leurs conditions générales et de leur règlement de jeux respectif pour déboucler les paris. Certains opérateurs ont donc annulé le pari quand d'autres ont divisé la cote par le nombre de buteur ex-aequo.

Position du médiateur : les opérateurs ont tenu compte des résultats publiés par l'organisateur de l'évènement. Ils ont appliqué correctement leurs CGU.



Conseil aux joueurs : les opérateurs sont dans l'obligation de se référer aux résultats officiels transmis par l'organisateur de l'évènement ; il s'agit d'une règle légale à laquelle ils ne sauraient déroger.



4.3 - L'absence de prise en compte de la prolongation pour le débouclage des paris

Objet du litige : Les joueurs ont placé un pari sur le nombre de tirs cadrés qui auraient lieu lors d'une rencontre de l'Euro de Football : par exemple + de 9 tirs cadrés. Les paris ont été déclarés perdants car, à l'issue du temps réglementaire, il y avait eu moins de 9 tirs cadrés dans le match. Les joueurs estimaient qu'il fallait tenir compte des prolongations, ce qui rendait le pari gagnant.

Décision de l'opérateur : Les paris portaient uniquement sur le temps réglementaire, comme le précise son règlement de jeu. Le temps réglementaire comprend le temps additionnel, induit par les arrêts de jeu, mais pas les prolongations. L'opérateur a tenu compte des résultats officiels publiés par l'organisateur de l'avènement pour déboucler le pari.

Position du médiateur : Le règlement de l'opérateur est clair concernant le temps à prendre en compte.



Conseil aux joueurs : Il faut être vigilant sur la période de jeu concernée. En général, sans mention contraire, le temps à prendre en compte est le temps réglementaire. En cas de doute, il faut regarder le règlement de jeux ou contacter l'opérateur.



4.4 - La fermeture du compte par l'opérateur en cas de partage de compte

Objet du litige : Des joueurs, interdits de jeux, ont utilisé les comptes joueurs de membres de leur famille afin de jouer. Ils ont utilisé leur carte bancaire personnelle et estiment donc que l'opérateur aurait dû réaliser qu'ils étaient à l'origine du placement des paris. Ils sollicitaient donc le remboursement des sommes perdues.

Décision de l'opérateur : L'opérateur rappelle que lors de l'ouverture des comptes, les documents transmis par des membres des familles des joueurs interdits de jeux ne présentaient pas d'anomalie. De plus, les comptes des joueurs interdits de jeux avaient été clôturés avant qu'ils n'utilisent ceux de leur proche. L'opérateur n'a donc pas pu effectuer de lien entre les cartes bancaires utilisées sur les différents comptes. En tout état de cause, le fait d'utiliser le compte d'un tiers est une fraude, d'autant plus quand c'est dans le but de contourner une interdiction de jeux. L'opérateur ne remboursera donc pas les pertes.

Position du médiateur : Les joueurs ont utilisé le compte de tiers pour contourner leur interdiction de jeux. L'opérateur n'avait pas la possibilité de savoir que les joueurs utilisaient les comptes des membres de leur famille. Le médiateur n'a relevé aucun manquement de la part de l'opérateur.



Conseil pour les joueurs : en cas d'utilisation de compte de tiers par un interdit de jeux, il s'agit d'une fraude et les pertes ne seront en principe pas remboursées.



4.5 - La transmission par le joueur de documents falsifiés

Objet du litige : Certains joueurs transmettent des documents que les opérateurs estiment falsifiés. Ils clôturent donc les comptes et, dans certains cas, ne reversent pas le solde aux joueurs. Ces derniers saisissent donc le médiateur des jeux pour obtenir le remboursement de leur solde.

Décision des opérateurs : En cas de justificatifs falsifiés, les opérateurs clôturent les comptes joueur. Certains opérateurs remboursent le solde aux joueurs mais d'autres le mette en réserve.

Position du médiateur : Le médiateur peut, sauf cas de fraude systématique, solliciter le remboursement du solde ou, tout au moins, des dépôts.



Conseil aux joueurs : Il ne faut pas transmettre de document falsifié car le compte joueur sera clôturé par l'opérateur et le solde ne sera pas systématiquement remboursé. L'opérateur pourra rembourser uniquement les dépôts, voire conserver le solde pour reversement à l'état dans 6 ans.



4.6 - La falsification volontaire de ses coordonnées par un interdit de jeux lors de la création d'un compte joueur afin de contourner son interdiction.

Objet du litige : Des joueurs ont ouvert des nouveaux comptes en modifiant leurs coordonnées personnelles comme par exemple, les noms, prénoms ou dates de naissance. Ils ont donc pu ouvrir des comptes, qui ont été fermés par l'opérateur lorsqu'ils ont transmis des justificatifs. Les joueurs souhaitent le paiement de leur solde.

Décision de l'opérateur : En cas de modification d'un nom, la détection de l'interdiction de jeux ne sera pas obligatoirement immédiate. Il s'agit d'une tentative volontaire de contourner l'interdiction de jeux. L'opérateur ne paiera donc pas les gains. Il a remboursé les dépôts.

Position du médiateur : La modification des coordonnées, lorsqu'elle a pour but de contourner une interdiction de jeux est une fraude. En cas de perte, les sommes perdues ne seront pas remboursées par l'opérateur. Les gains non plus. Seuls les dépôts, non joués, peuvent éventuellement être remboursés.



Conseil aux joueurs : attention, en cas de fraude afin de contourner une interdiction de jeux, par exemple en modifiant ses coordonnées personnelles pour ouvrir un nouveau compte joueur, les pertes et/ou les gains ne seront pas remboursés. Il en est de même en cas de nom composé. Si l'interdiction est effectuée avec un seul des noms de famille et qu'un nouveau compte est ouvert avec un autre nom, la détection ne pourra avoir lieu que lors de la transmission des justificatifs.



5. Recommandations et réflexions

5.1 - Rembourser le solde du compte joueur en cas de clôture du compte pour suspicion de fraude

Au début de l'année 2024, le Médiateur a formulé une recommandation concernant le remboursement du solde d'un compte joueur lorsque celui-ci est clôturé en raison d'une suspicion de fraude, notamment lorsque des documents falsifiés sont envoyés par le joueur.

Il a souligné que des suspicions sérieuses sur l'authenticité des documents pouvaient justifier la fermeture du compte à titre de mesure de prévention d'un éventuel risque de fraude. En revanche, il estimait qu'il n'était pas légitime pour l'opérateur de confisquer, de sa propre autorité, le dépôt initial du joueur.

Ainsi, l'opérateur pourrait, s'il estime avoir des éléments justifiant cette décision, procéder à la clôture du compte du joueur, ce qui inclurait l'annulation de l'ensemble des paris effectués, qu'ils soient gagnants ou perdants, tout en remboursant le dépôt initial au joueur. En effet, une éventuelle confiscation de ces dépôts ne pourrait résulter que d'une décision de justice fondée sur l'origine délictuelle ou frauduleuse des fonds.

Cette recommandation a été globalement bien suivie par les opérateurs, qui ont ajusté leurs pratiques. En effet, dans la majorité des cas, les opérateurs remboursent les dépôts des joueurs. Cependant, dans des situations particulières comme le risque de fraude avérée, les opérateurs peuvent conserver les dépôts afin de les mettre en réserve. La pratique ayant évolué positivement, il appartient désormais aux joueurs de faire preuve de vigilance et de bonne foi, en évitant toute fraude.

La médiation continue, toutefois, de porter une vigilance particulière sur ce sujet, qui n'est pas pleinement stabilisé.

5.2 - Prendre des mesures pour prévenir le jeu excessif

La dernière recommandation du Médiateur au titre de l'année 2023 portait sur les mesures que les opérateurs devraient mettre en place afin de protéger davantage les joueurs des risques d'addiction ou de jeu excessif. Le Médiateur n'a, en 2024, traité que 3 litiges liés à une demande d'indemnisation par les joueurs à la suite d'une supposée absence de détection par l'opérateur du comportement addictif dans leur pratique du jeu. Ce chiffre doit être relativisé dans la mesure où un opérateur effectue systématiquement des retraits de médiation en cas de litige en lien avec une supposée addiction.

Compte tenu du faible nombre de litiges, il n'est pas possible, de connaître l'évolution des pratiques des opérateurs sur ce point.

Bien qu'il soit difficile de tirer des conclusions définitives sur l'évolution des pratiques des opérateurs à partir de ces données, il demeure essentiel, en liaison avec la priorité apportée par l'Autorité Nationale des Jeux à ce sujet, de continuer pour la Médiation à surveiller ce domaine, pour :

- la sensibilisation aux risques liés à l'addiction au jeu avec le renforcement de la communication sur les conséquences et les risques associés à l'utilisation de comptes de tiers, notamment en ce qui concerne les interdictions de jeux ;
- la vérification de l'identité des joueurs avec la mise en place d'un contrôle renforcé, notamment pour s'assurer que les personnes interdites de jeu ne tentent pas de contourner cette interdiction en utilisant les comptes de tiers ;
- les alertes de fraude en cas de modification suspecte des coordonnées personnelles, notamment l'amélioration des alertes internes et des protocoles de vérification pour détecter rapidement toute tentative de fraude.

Les opérateurs doivent continuer à mettre en œuvre des politiques proactives pour détecter et prévenir ces comportements.

5.3 - Améliorer la gestion des prises de paris en direct avec la suppression immédiate des paris après la survenance de l'événement

Lors des paris en direct, où les événements sont très dynamiques et se produisent en temps réel, l'opérateur doit s'assurer que la gestion des paris est fluide et cohérente avec les actions qui se déroulent.

Afin d'éviter des paris placés après la réalisation d'un événement, il est recommandé que les opérateurs mettent en

place un mécanisme automatisé qui bloque instantanément les paris dès que l'événement, tel qu'un but marqué, survient, même si l'annonce officielle prend encore quelques secondes.

Cette procédure permettrait de supprimer les risques liés à la possibilité de parier après que l'événement a eu lieu. Pour éviter toute confusion, il serait également souhaitable d'ajouter une mention explicite lors de la prise de paris en direct afin d'informer clairement les joueurs sur les délais entre la survenance d'un événement et la suppression d'un pari proposé du site. Les joueurs doivent être conscients que les paris placés après la réalisation de l'événement ne peuvent être validés.

5.4 – Accroître la vigilance sur les comptes provisoires

Les joueurs, lorsqu'ils ouvrent un compte, disposent d'un délai de 30 jours pour transmettre leurs justificatifs à l'opérateur (justificatif d'identité, de domicile, coordonnées bancaires). Une fois les éléments transmis, ils sont vérifiés par l'opérateur et le compte est alors validé.

Toutefois, pendant le délai de 30 jours, et à défaut de transmission des éléments nécessaires par le joueur, le joueur peut jouer. Cette absence de limitation permet donc, dans certains cas, à des mineurs qui aurait renseigné une fausse date de naissance, ou à des interdits de jeux ayant légèrement modifié leurs nom ou prénom, de jouer. Les justificatifs leur seront en revanche demandés s'ils veulent effectuer une demande de retrait. Le compte provisoire permet donc à certains joueurs, voulant contourner une disposition, de perdre des sommes conséquentes, mais pas d'en gagner. Les opérateurs doivent donc être particulièrement vigilants concernant les comptes provisoires et doivent vérifier les justificatifs transmis le plus rapidement possible. Il serait également intéressant, lorsqu'ils ont un doute, notamment concernant un joueur pouvant être interdit de jeux, qu'ils bloquent le compte en attendant les justificatifs.

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 ?

Jérôme Gallot est nommé médiateur des jeux depuis le 2 décembre 2024, par une décision d'Isabelle Falque-Pierrotin, Présidente de l'Autorité nationale des jeux. Cette nomination intervient à la suite de son inscription sur la liste des médiateurs de la consommation par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation.

Né en octobre 1959, Jérôme Gallot est membre de la Cour des comptes depuis 1985. Il a fait la quasi-totalité de sa carrière en dehors de cette juridiction. D'abord à partir de 1989 au sein du Ministère de l'Economie et des Finances, où il a été de 1997 à 2003 Directeur général de la Direction générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des fraudes (DGCCRF). Puis dans de grandes institutions publiques parmi les organes de direction de la Caisse des dépôts et à la tête de certaines de ses filiales comme CDC Entreprise ou le Fonds stratégique d'Investissement. En 2011, il a rejoint le comité exécutif de Veolia environnement en dirigeant Veolia-Transdev. Il a ensuite fondé sa propre société de conseil, spécialisée dans les domaines du droit de la concurrence et du droit de la consommation.

Entre 2004 et 2021, il a été administrateur de nombreuses sociétés cotées et non cotées. Depuis 2024, il est administrateur d'une fondation.

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 :
Jérôme GALLOT, Médiateur des jeux
Eric EVANGELISTA MOREIRA, juriste
Alexandra SAMPOUX, juriste

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 MEDIEATEUR

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.mediateurdesjeux.fr