

RAPPORT D'ACTIVITÉ DU MÉDIATEUR DES JEUX 2025



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 et réflexions**
- **Annexes**

Le message de la Présidente de l'ANJ

Ce premier rapport placé sous le mandat de Jérôme Gallot, nommé médiateur en décembre 2024, témoigne de sa vision pragmatique et de sa détermination à apporter de la valeur ajoutée dans l'exercice de la médiation. L'augmentation du taux de suivi de ses recommandations, de la part des deux parties (joueurs et opérateurs) en est d'ailleurs un bon indicateur. Dans ce contexte, il est regrettable de constater qu'un opérateur en particulier, décide de se retirer dans plus d'un tiers des cas des processus de médiation ouverts qui le concernent. Cette attitude, pleinement assumée, entraîne un mécontentement des joueurs que l'ANJ mesure elle aussi par le biais des demandes qui lui sont adressées.

Cette année, la première recommandation du médiateur porte sur la nécessaire vigilance concernant le jeu excessif, rejoignant ainsi la priorité de l'ANJ de faire baisser la part des joueurs excessifs dans le bassin de joueurs des opérateurs en améliorant l'identification et l'accompagnement de ces joueurs pathologiques. A l'occasion de l'examen récent des plans d'actions « Prévention du jeu excessif » des opérateurs, l'ANJ a pu constater des progrès en matière d'identification qui se sont traduits par un nombre de joueurs identifiés multiplié par 3 entre 2024 et 2025 pour les opérateurs en ligne. En 2025, ces derniers ont identifié 89 000 joueurs excessifs contre 31 000 en 2024. D'ailleurs, pour la première fois, l'ANJ, tout comme le médiateur d'ailleurs, a reçu des messages de joueurs s'étonnant de la réception de messages de mise en garde. Ces signaux, encore faibles, sont un indicateur de l'évolution positive des opérateurs en termes de responsabilisation. Cependant, malgré ces avancées, l'ANJ a demandé aux opérateurs d'identifier encore plus de joueurs excessifs en cohérence avec la taille de leur bassin de joueurs et des études de prévalence. L'algorithme d'identification des joueurs excessifs développé par l'ANJ depuis de nombreux mois et qui sera prochainement rendu public, représentera une étape décisive vers la mise à disposition d'un standard partagé pour l'ensemble des opérateurs.

La complémentarité de la médiation avec l'action de l'ANJ a pu s'illustrer cette année dans le cadre des travaux sur la clarification des règles en matière de fraude qui vont conduire avant l'été à l'élaboration d'un guide de bonnes pratiques que les opérateurs appelaient de leurs vœux. Le médiateur pourra je l'espère percevoir les bénéfices de cette clarification dans le traitement de certains dossiers.

Je note enfin le souhait du Médiateur de réviser régulièrement les Conditions Générales d'Utilisation (CGU) des opérateurs, ce qui pourrait constituer un axe de travail pour l'ANJ, à la suite de la revue globale de 2024 qui s'était traduit par la suppression de plusieurs clauses problématiques.

L'ANJ 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 essentiels pour identifier les tendances des pratiques des opérateurs et des joueurs et inspirer certaines actions de régulation.

Isabelle FALQUE-PIERROTIN

Le message du médiateur des jeux

Après plus d'une année d'exercice du mandat de médiateur, commencé le 1^{er} décembre 2024, le recul nécessaire est maintenant là, pour évaluer le rôle de la Médiation des Jeux, juger les progrès enregistrés, et mieux percevoir les axes d'amélioration que l'on peut souhaiter.

J'avais, dès après ma prise de fonction et en exergue du rapport d'activité de l'année dernière, tracé trois priorités d'action. Qu'il me soit permis de noter dès à présent que nous avons agi dans les trois directions évoquées, moi et mes deux collaborateurs, Alexandra Sampoux et Eric Evangelista Moreira, que je souhaite remercier pour leur engagement.

Nous avons ainsi œuvré en pleine complémentarité et cohérence avec les grands acteurs du monde des Jeux. En premier lieu avec l'Autorité Nationale des Jeux, qui nous héberge et nous assiste, par exemple pour la rénovation de notre site internet qui va enfin voir le jour en 2026. Mais plus profondément encore, elle nous a associé à certaines des réflexions structurantes qu'elle mène en consultant les opérateurs, par exemple sur la lutte contre les fraudes, qui est un sujet assez fréquemment évoqué dans le recours à la médiation. Ensuite avec les opérateurs des Jeux, que nous avons rencontrés pour plusieurs d'entre eux, soit sur des sujets ponctuels, soit sur des préoccupations d'ensemble ou des problèmes prioritaires et structurels comme la lutte contre les addictions et les fraudes. Enfin avec les autres médiateurs et la Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC), qui dépend du Ministère de l'Économie, pour des échanges d'expérience bienvenus.

La deuxième priorité était et demeure de renforcer l'utilité et l'efficacité de la Médiation. Des résultats encourageants peuvent être d'ores et déjà soulignés. Le nombre de saisines (plus 20%) et leur taux de recevabilité ont augmenté. Nous avons donc fait face à ces éléments de nature exogène. Plus important encore, le nombre de propositions faites est également en hausse, et surtout le taux de suivi de nos recommandations, c'est-à-dire leur approbation par les deux parties, est passé de 46% à 64% entre 2024 et 2025. Cet objectif central, évoqué devant le collège de l'Autorité, est donc suivi avec attention et vigilance. Sa progression montre également une meilleure compréhension réciproque entre la Médiation et les opérateurs. Que ceux-ci en soient remerciés.

Nous souhaitons en effet, également, que la valeur ajoutée de la Médiation soit développée : il s'agit de trouver des solutions en s'appuyant sur les règles de droit bien entendu, mais en intégrant les spécificités et le contexte de chaque dossier en faisant appel si besoin est au sentiment d'équité. Nous pensons aussi que les Conditions générales d'Utilisation (CGU) propres à chaque opérateur peuvent être revues à intervalle régulier, mais sans nuire à la nécessaire stabilité des règles pour les joueurs et en appréciant la validité de chaque clause pour éviter soigneusement tout abus.

Bien entendu, des points de vigilance demeurent. Je ferai ainsi part de ma préoccupation sur le sujet du nombre de retraits de médiation. Leur augmentation est significative en 2025 (6,9% en 2024 contre 12,8% en 2025), très principalement du fait d'un opérateur. Je ne peux me réjouir de cette statistique qui pourrait, si elle allait croissant, fragiliser par définition la médiation, mais aussi porter atteinte à un élément de la régulation d'ensemble prévue par les pouvoirs publics dans le domaine des Jeux.



Jérôme GALLOT
Médiateur des jeux



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.

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, après inscription sur la liste des médiateurs de la consommation par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation 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, après plusieurs relances de la part du service de la médiation, qui assure donc un suivi attentif du traitement des dossiers de médiation. Le nombre de ces cas a très fortement diminué, ce qui permet encore d'améliorer la moyenne d'ensemble du délai de traitement des dossiers, qui est bonne.

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.

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, très rares, 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.

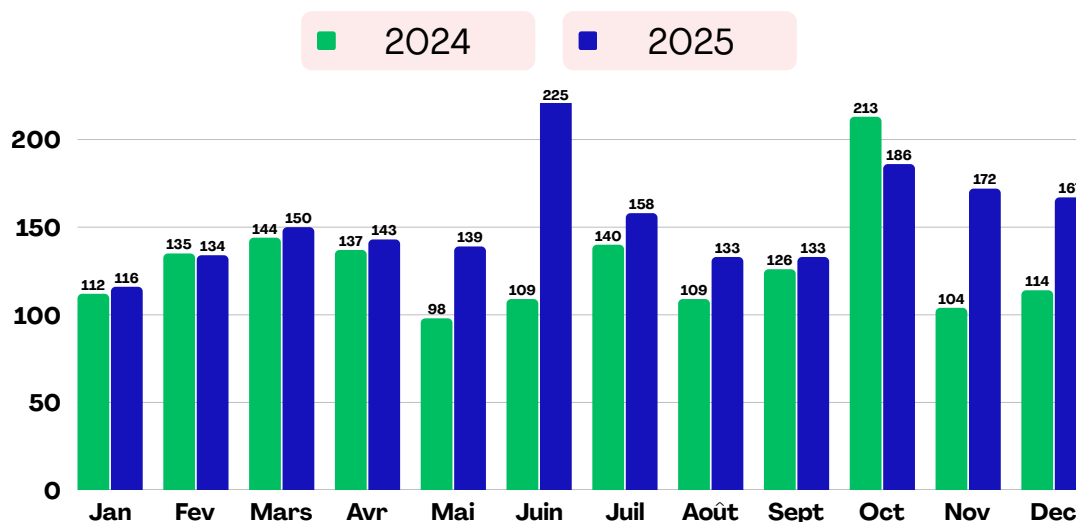
L'acceptation ou le refus de la proposition est ensuite notifié au joueur en précisant, dans chaque cas, la procédure à suivre par lui pour obtenir la mise en œuvre de cette proposition. Dans certains cas, l'opérateur formalise une convention de transaction. Le médiateur ne participe pas à sa rédaction. Exceptionnellement, l'opérateur sollicite son avis dans les transactions ayant un fort enjeu financier.



3. La médiation en quelques chiffres clés

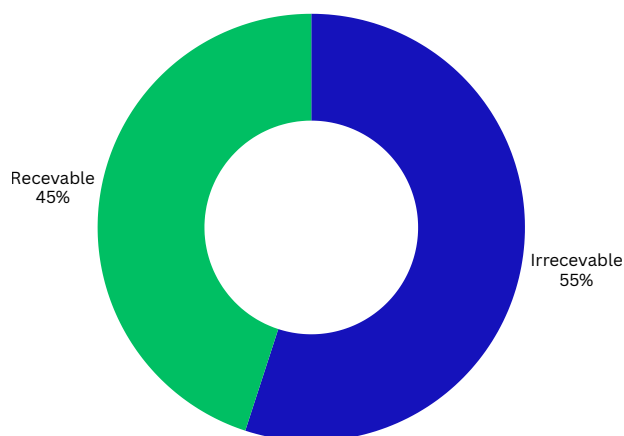
3.1 - Les demandes : 1856

On note une hausse de 20% de demandes reçues en 2025 par rapport à celles reçues en 2024 (1 856 en 2025 contre 1 541 en 2024).



3.2 - Les décisions d'irrecevabilité : 843

Le nombre de demandes déclarées irrecevables s'élève au total à 843 et celui des demandes recevables à 1 013. Le taux d'irrecevabilité de 45 % a diminué de sept points rapport à celui de 2024 (52,7%).



Les paris sportifs représentent la grande majorité des demandes de médiation, avec une part de 91,5% de demandes recevables. Ce sont des litiges qui portent très majoritairement sur le résultat ou l'annulation de paris (26%) ou la gestion des comptes (blocage, fermeture, difficulté de retrait des fonds, etc.) (42,4%).

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, représentant près de 90 % des demandes irrecevables. Ces 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	843	100%
Absence d'une réclamation écrite préalable auprès de l'opérateur	757	89,8%
Demande abusive ou manifestement infondée	18	2,2%
Demande introduite plus d'un an après la saisine des services de l'opérateur	30	3,6%
Hors champ de compétence du médiateur	21	2,5%
Litige ayant fait l'objet d'une médiation antérieure	17	2%

3.3 - Les demandes recevables traitées - 1007

Le nombre de demandes traitées du 1er janvier au 31 décembre 2025 est de 1007, soit une moyenne mensuelle de presque 84 dossiers.

Demandes traitées	Demandes			
	2024		2025	
	Nb	%	Nb	%
Total général	741	100%	1007	100%
Retrait de la médiation	51	6,9%	129	12,8%
Demandes clôturées	690	93,1%	878	87,2%
Demandes total ou partiellement satisfaites	336	45,3%	378	37,6%
• A l'initiative de l'opérateur	250	33,8%	304	29,2%
Résolution du litige en cours de médiation	185	25%	220	21,8%
Proposition de dédommagement	29	3,9%	15	1,5%
Proposition de geste commercial	36	4,9%	59	5,9%
• Proposition du médiateur	86	11,6%	84	8,4%
Révision des mesures prises par l'opérateur	22	3%	15	1,5%
Dédommagement	38	5,1%	20	2%
Geste commercial	26	3,5%	49	4,9%
Demandes non-satisfaites	354	47,8%	500	49,6%

Par rapport à 2024 :

- Retraits de la médiation : 129 (12,8 %) contre 51 (6,9 %) en 2024 (le nombre a plus que doublé en raison des décisions prises par un opérateur, Winamax, qui s'est retiré de 126 dossiers, ce qui représente plus d'un tiers des dossiers traités avec cet opérateur. Cette multiplication des retrait mécontente à juste titre les joueurs, qui contestent alors souvent à tort l'efficacité de la médiation, alors que la définition de celle-ci est de recueillir l'accord des deux parties, ce qui n'est possible que si elles participent toutes deux au processus. En effet, le médiateur ne peut pas instruire un dossier si l'une des deux parties se retire de la médiation.
- Demandes clôturées : 878 (87,2 %) contre 690 (93,1 %) en 2024. Hausse de 27,2% par rapport à 2024.

Les solutions favorables résultent principalement d'initiatives prises par les opérateurs (304 dossiers).

Si le nombre de propositions demeure quasiment identique (84 contre 86), le taux d'acceptation est beaucoup plus élevé en 2025.

3.4 - Suite donnée aux propositions du médiateur

Suite	Demandes			
	2024		2025	
	Nb	%	Nb	%
Total général	86	100%	84	100%
Acceptation de la proposition	40	46,5%	54	64,4%
Geste commercial	17	19,8%	32	38%
Révision des mesures prises par l'opérateur	5	5,8%	10	11,9%
Dédommagement	18	20,9%	12	14,2%
Refus de la proposition	46	53,5%	30	35,6%
Par le joueur	4	4,7%	12	14,2%
Par l'opérateur	42	48,8%	18	21,4%

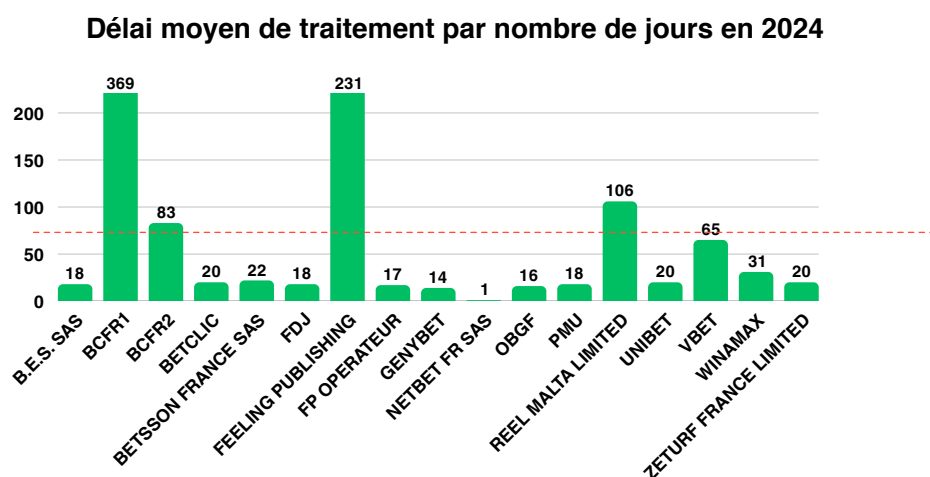
Les propositions du médiateur ont été substantiellement mieux accueillies en 2025, notamment s'agissant des gestes commerciaux et des dédommagements.

Le taux d'acceptation des propositions du médiateur connaît en effet une progression très significative en 2025. Il passe de 46 % en 2024 à 64 % en 2025, soit une hausse de près de 18 points. Cette évolution constitue un indicateur particulièrement positif de l'efficacité du dispositif de médiation. Elle traduit une plus grande pertinence et un meilleur équilibre dans les solutions proposées. Elle peut signifier également une meilleure adhésion de l'ensemble des parties au processus de médiation. L'augmentation du nombre de propositions acceptées contribue ainsi à une résolution plus rapide et amiable des litiges, limitant le recours à des démarches contentieuses.

Au total, cet indicateur témoigne d'une coopération accrue entre la médiation et les opérateurs et peut sans doute être analysé comme une marque de confiance renforcée dans l'intervention du Médiateur, élément essentiel au bon fonctionnement du règlement amiable des différends.

3.5 - Délai de traitement des dossiers

Le délai moyen de traitement pour l'ensemble de la période est de **30 jours**. Ce délai est en nette diminution par rapport à 2024 (37 jours) et demeure largement inférieur au délai maximal de 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 (**106 jours** pour **42 demandes**).
- BCFR1 (**369 jours** pour **2 demandes**) et BCFR2 (**83 jours** pour **1 demande**).
- Feeling Publishing (**231 jours** pour seulement **3 demandes**).
- VBET (**65 jours** pour **22 demandes**).

Ces délais appellent une attention particulière afin d'en comprendre les causes, qu'il s'agisse de processus internes peu efficaces ou de dossiers particulièrement complexes. Pour les opérateurs qui existent encore (ce n'est plus le cas de BCFR1), une analyse de leurs procédures de traitement devrait permettre d'améliorer la gestion des demandes de médiation et de réduire les délais, notamment en comparaison avec d'autres opérateurs traitant des volumes similaires, voire beaucoup plus importants, dans des délais plus courts.



4. Etude de cas de médiation

4.1 - Les offres de bienvenue

Objet du litige : Le joueur ouvre un compte joueur sur la plateforme de l'opérateur afin de bénéficier d'une offre de bienvenue, souvent le remboursement du premier pari perdant. Il effectue un dépôt et place un pari. Le pari s'avère perdant et le joueur s'attend alors à en obtenir le remboursement. Or, l'opérateur l'informe qu'il n'est pas éligible à l'offre de bienvenue, pour différentes raisons, souvent car il a déjà eu un compte par le passé ou parce qu'il a ouvert son nouveau compte depuis un terminal déjà utilisé par un tiers qui a bénéficié de l'offre.

Décision de l'opérateur : L'opérateur rappelle que les conditions d'octroi de l'offre sont clairement mentionnées sur sa plateforme. Il ne faut pas avoir eu de compte auparavant, même fermé depuis.

Position du médiateur : Le médiateur relève que, dans une très grande majorité des cas, le règlement de l'offre commerciale est clair et sans ambiguïté. Afin d'en bénéficier, il ne faut jamais avoir eu de compte auparavant. Cette condition n'est pas anormale car le fait d'octroyer un avantage à un nouveau joueur est le principe même d'une offre de bienvenue. Par ailleurs, chez certains opérateurs, l'offre n'est utilisable qu'une seule fois par utilisateur, terminal, foyer, carte bancaire ou compte bancaire. Par conséquent, si deux joueurs ouvrent un compte depuis un même appareil, seul le premier pourra bénéficier de l'offre.



Conseil aux joueurs : bien lire le règlement de l'offre de bienvenue et vérifier son éligibilité à l'offre avant tout dépôt. En effet, le fait de ne pas être bloqué lors du dépôt et/ou de pouvoir renseigner le code promotionnel lors de l'inscription ne signifie pas que l'éligibilité est acquise.

Conseil aux opérateurs : Il serait intéressant, pour les opérateurs, d'afficher un message type « pop-up » afin de rappeler aux joueurs de se référer aux conditions de chaque offre avant d'effectuer un pari.

4.2 - Le *cash-out* est une option qui peut être proposée par les opérateurs mais il ne s'agit pas d'une obligation

Objet du litige : Le joueur indiquait qu'il avait placé un pari mais au moment où il avait voulu effectuer un cash-out, l'option n'était pas proposée. Le joueur souhaitait obtenir le paiement du cash-out proposé plus tôt dans le match.

Décision de l'opérateur : L'opérateur peut proposer un cash-out sur certains paris pendant certaines périodes de l'évènement. Il n'est pas obligé de le proposer sur tous les paris et pendant l'intégralité des matchs concernés.

Position du médiateur : Le règlement du cash-out est clair. L'opérateur peut le proposer sur certains paris et pendant certains moments du match mais, si ce n'est pas le cas, le joueur ne pourra pas obtenir de dédommagement.



Conseil aux joueurs : Bien vérifier les paris éligibles au cash-out et regarder, au fil du match, s'il est possible d'en valider un. sauraient déroger.





4.3 - Les frais de clôture appliqués par certains opérateurs en cas de fermeture du compte pour fraude

Objet du litige : Dans un grand nombre de dossiers, les joueurs ont saisi le médiateur afin de contester la fermeture de leur compte joueur par l'opérateur. L'opérateur leur reproche un comportement frauduleux, très souvent un partage de compte, ou une utilisation coordonnée des comptes laissant penser qu'il n'y a qu'un seul instrumentaire derrière l'utilisation de plusieurs comptes. L'opérateur, avant la fermeture, a prélevé jusqu'à 50% du solde, au titre des frais d'incident. Le reste du solde a en général été mis en réserve. Les joueurs indiquent ne pas disposer d'éléments probants attestant de la fraude alléguée.

Décision de l'opérateur : L'opérateur transmet au médiateur les éléments qui, selon lui, attestent de la fraude. Il maintient sa position et le compte reste fermé. Les frais d'incident prélevés et la mise en réserve du reste du solde sont conformes à ses CGU.

Position du médiateur : Le nombre de dossiers en lien avec une fraude a considérablement augmenté. Face à cette recrudescence, certains opérateurs ont fait évoluer leurs CGU et prélèvent désormais des sommes importantes pouvant aller jusqu'à 50% du solde. Il n'appartient pas au médiateur de se prononcer sur la légalité d'une telle clause. Le médiateur a néanmoins interrogé certains opérateurs qui ont justifié un pourcentage élevé de frais de clôture par l'idée de dissuader les fraudeurs éventuels. Le médiateur, lorsqu'il dispose d'éléments prouvant la fraude, considère que les frais appliqués et la mise en réserve sont conformes aux CGU de l'opérateur. La majorité des opérateurs transmettent des éléments prouvant la fraude mais, pour des raisons de confidentialité et afin de ne pas compromettre leurs dispositifs de lutte contre la fraude, le médiateur ne peut pas révéler certains de ces éléments aux joueurs.



Conseil aux joueurs : Il ne faut jamais partager son compte joueur ou laisser l'accès de son compte à un tiers. Il s'agit d'une fraude et il y a très peu de chances de réussir à obtenir le remboursement du solde.



4.4 - L'importance de correctement renseigner ses coordonnées lors de l'ouverture du compte joueur

Objet du litige : Un joueur a souhaité ouvrir un compte joueur mais il n'a pas correctement renseigné ses coordonnées. Il peut s'agir d'une faute de frappe, d'une saisie automatique, mais, dans certains cas, la modification des données une fois le compte ouvert peut entraîner des difficultés. En effet, l'opérateur peut mettre le solde en réserve si la discordance entre les données renseignées lors de l'ouverture du compte et celles mentionnées sur le document d'identité du joueur ne relève pas d'une erreur matérielle de saisie. En d'autres termes, s'il s'agit d'une simple faute de frappe, la correction sera facilement envisageable mais si les éléments renseignés diffèrent considérablement, l'opérateur ne sera pas obligé d'accepter la modification.

Décision de l'opérateur : Dans certains cas, par exemple quand le joueur a renseigné un pseudonyme à la place de son prénom, l'opérateur ferme le compte et met le solde en réserve.

Position du médiateur : En principe, la mise en réserve du solde peut être admise mais, dans certains cas, le médiateur sollicite la bienveillance de l'opérateur lorsque le joueur a mal renseigné ses informations personnelles mais qu'il n'y a pas de volonté de fraude, de désaccord antérieur avec l'opérateur, d'auto-exclusion ou d'interdiction de jeu du joueur concerné.



Conseil pour les joueurs : Il faut s'assurer que les informations renseignées sont correctes avant de valider le compte. En cas d'erreur, il est préférable de ne pas effectuer de dépôt et/ou de placer de pari tant que l'opérateur n'a pas accepté de modifier les informations erronées.



4.5 - L'utilisation par un mineur du compte joueur d'un membre de sa famille

Objet du litige : Un mineur utilisait le compte de son père, créé à son nom et avec son accord, afin de jouer. L'opérateur a décelé la fraude.

Décision de l'opérateur : Il a fermé le compte et mis le solde en réserve en rappelant que seules les personnes majeures sont en droit de jouer à des jeux d'argent. Par ailleurs, le fait que le parent ait donné son accord n'a pas d'incidence. Il est formellement interdit de laisser l'accès de son compte joueur à un tiers, d'autant plus s'il est mineur.

Position du médiateur : Le médiateur a rappelé que les mineurs ne pouvaient pas avoir de compte joueur ni utiliser celui d'un parent, comme le mentionnent les règles en vigueur. Lorsqu'une personne, non autorisée à jouer, ouvre un compte, le solde est en principe mis en réserve.



Conseil aux joueurs : Il est inutile, en tant que mineur, d'utiliser le compte d'un parent car, une fois la fraude détectée, ni le mineur, ni le titulaire du compte ne pourront obtenir le paiement des gains. Le solde sera mis en réserve



4.6 - L'ouverture d'un compte par un interdit de jeux, grâce à la falsification de certaines de ses coordonnées personnelles.

Ce type de litige a déjà été évoqué dans mon rapport annuel portant sur l'activité 2024, mais il semble important de l'évoquer de nouveau compte tenu de l'importance de ce type de litige.

Objet du litige : Un interdit de jeux a modifié certaines de ses informations personnelles, nom, date de naissance par exemple afin d'ouvrir un compte. Il a donc pu jouer pendant que le compte était « provisoire ». Il demande le remboursement des dépôts, des gains voire parfois des pertes.

Décision de l'opérateur : L'opérateur ne peut pas, systématiquement, déceler une interdiction de jeux si un joueur a sciemment modifié ses informations personnelles. Le joueur peut donc, dans certains cas, jouer pendant que le compte reste provisoire. L'opérateur a détecté l'interdiction de jeux lorsque le joueur a transmis sa carte d'identité. Le compte a été fermé et le solde mis en réserve car le joueur n'était pas autorisé à ouvrir un compte.

Position du médiateur : La modification des coordonnées, lorsqu'elle a pour but de contourner une interdiction de jeux est une fraude. L'opérateur est donc en droit de fermer le compte sans restituer le solde. Il n'y a donc aucun intérêt à frauder car, dans la grande majorité des cas, il ne sera pas possible d'obtenir le paiement des gains et/ou le remboursement des dépôts et pertes.



4.7 - Résultat du pari : primauté des résultats officiels de l'organisateur de la compétition

Objet du litige : Dans certains dossiers, des joueurs contestent le règlement d'un pari sportif portant sur une statistique du match, estimant que le résultat retenu par l'opérateur ne correspond pas aux informations disponibles sur certains sites publics.

Décision de l'opérateur : L'opérateur rappelle que, conformément à son règlement des paris sportifs, les paris portant sur des statistiques de joueurs sont réglés sur la base des résultats officiels publiés par l'organisateur de la compétition.

Position du médiateur : Le médiateur constate que l'opérateur était tenu de se référer exclusivement aux résultats officiels publiés par l'organisateur de la compétition pour procéder au règlement du pari. Les informations pouvant apparaître sur d'autres sites ou applications, qui reposent parfois sur des sources statistiques externes, sont fournies à titre indicatif et ne peuvent prévaloir sur les résultats officiels de l'organisateur. Par ailleurs, la référence aux résultats publiés par l'organisateur constitue une obligation légale prévue par la réglementation applicable aux opérateurs de jeux en ligne.



Conseil aux joueurs : Les joueurs doivent garder à l'esprit que le règlement des paris sportifs repose exclusivement sur les résultats officiels annoncés par l'organisateur de la compétition. Les statistiques diffusées en direct par certains sites ou applications peuvent différer de ces résultats officiels et ne sont données qu'à titre indicatif.

Conseil aux opérateurs : Afin de prévenir les incompréhensions, il peut être utile pour les opérateurs de rappeler plus clairement aux joueurs, notamment lors de la prise de pari sur des statistiques, que seul le résultat officiel publié par l'organisateur de la compétition fera foi pour le règlement des paris.



5. Recommandations et réflexions

5.1 - Maintenir la vigilance concernant le jeu excessif

Dans mon rapport annuel de 2024, une des recommandations 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.

Si ce type de demande ne fait pas partie des litiges les plus traités par mes services, cette recommandation reste d'actualité car il s'agit d'un enjeu primordial. En effet, la protection des joueurs pathologiques est un sujet essentiel pour tous les acteurs du marché, qu'il s'agisse des opérateurs, de l'Autorité Nationale des Jeux ou du Médiateur des jeux.

Il m'appartient donc, dans les litiges qui me sont adressés, de veiller à trouver un juste équilibre entre la protection des joueurs et leur volonté de jouer. Je suis en effet saisi, concernant les dossiers en lien avec l'addiction, de deux grandes catégories de litiges :

- Dans la majorité des cas, les joueurs estiment que les opérateurs n'ont pas mis en place, à leur encontre, de mesures de protection et/ou de limitation suffisantes ce qui a entraîné des pertes qui auraient, selon les joueurs, pu être évitées. Dans ces dossiers, il s'agit de déterminer, en tenant compte des éléments à ma disposition, si l'opérateur était en mesure de détecter que le joueur avait une pratique de jeu problématique et, si c'est le cas, s'il a mis en place les mesures de protection nécessaires et graduées dans un délai raisonnable.
- Dans certains dossiers, minoritaires, les joueurs nous saisissent car l'opérateur a mis en place des restrictions sur leur compte joueur à la suite de la détection d'un comportement de jeu potentiellement problématique. Les joueurs estiment ne pas avoir d'addiction et souhaitent la fin des limitations. Dans ces dossiers, il s'agit d'évaluer les éléments ayant conduit l'opérateur à prendre ces mesures tout en rappelant qu'il s'agit de mesures de protection et non pas d'une sanction à l'encontre des joueurs.

Afin de continuer à faire de la prévention contre le jeu excessif une priorité, j'invite les opérateurs à maintenir leur vigilance et à contacter les joueurs en cas de doute sur leur comportement.

J'invite les joueurs à rester vigilants et à évaluer régulièrement leur pratique de jeu, par exemple en consultant les rubriques « jeu responsable » sur les sites des opérateurs et/ou le site de l'ANJ. En effet, il existe différentes mesures de protection que les joueurs peuvent, eux-mêmes, mettre en place comme l'auto-exclusion ou l'inscription sur le fichier des interdits volontaires de jeux.

5.2 - Attirer l'attention des joueurs sur les conditions essentielles d'une offre de bienvenue

Les joueurs, lorsqu'ils débute le processus d'ouverture d'un compte, reçoivent en général des communications de l'opérateur afin de les informer des offres de bienvenue disponibles.

Toutefois, ces communications ne sont pas personnalisées ce qui peut laisser croire aux joueurs qu'ils sont éligibles à une offre alors que ce n'est pas le cas.

C'est par exemple le cas de l'offre de remboursement du premier pari perdant, disponible chez plusieurs opérateurs. Le règlement de l'offre est clair et précise que cette offre n'est disponible qu'une seule fois par personne, terminal, moyen de paiement. En d'autres termes, si un joueur a déjà eu un compte par le passé, il ne peut plus bénéficier de cette nouvelle offre. Il en est de même si le nouveau joueur utilise un moyen de paiement ou un périphérique déjà utilisé par un autre joueur ayant bénéficié de l'offre.

Le règlement de l'offre ne pose pas de difficulté mais, il peut entraîner un nombre important de litiges car les joueurs ne reçoivent le message leur indiquant qu'ils ne sont pas éligibles à l'offre qu'après avoir effectué le dépôt et placé le pari.

Je demande donc aux joueurs de faire preuve de vigilance et de vérifier leur éligibilité aux différentes offres, avant tout dépôt ou pari.

J'invite les opérateurs, lorsque c'est possible, à mettre en place un message pop-up rappelant les conditions de l'offre, voire à envoyer un message aux joueurs, afin de les informer de leur inéligibilité à l'offre de bienvenue avant le placement de tout pari.

5.3 - Vérifier les résultats, en direct, sur le site de l'organisateur de l'évènement

Les opérateurs proposent de placer des paris « en live ». Dans la majorité des cas, ils proposent également de suivre en direct les résultats des rencontres concernées. La transmission des résultats en direct ne présente souvent pas d'anomalie.

Toutefois, dans de rares cas, les éléments transmis par l'opérateur peuvent être erronés et/ou non actualisés. Les joueurs estiment avoir été induit en erreur en plaçant un pari sur une équipe en tenant compte des résultats transmis sur le site, qui étaient erronés.

Les éléments transmis par les opérateurs, à ce titre sont donnés à titre purement indicatif. En cas de décalage d'actualisation, ou d'erreur ils ne pourront, en principe, pas être tenus responsables.

J'invite donc les opérateurs à maintenir leur vigilance à ce sujet en veillant à transmettre les informations les plus fiables possibles.

J'incite également les joueurs, avant tout placement de pari, à vérifier les résultats de l'évènement en cours sur le site officiel de l'organisateur de l'évènement.

5.4 – Maintenir la vigilance concernant les fraudes

Le nombre de saisines en lien avec une fraude avérée ou supposée a considérablement augmenté ces dernières années.

Les principales raisons en sont un accroissement du nombre de joueurs fraudeurs et une meilleure détection de ces fraudes par les opérateurs.

Concernant les fraudes des joueurs, les explications sont multiples mais il s'agit, dans la majorité des cas :

- d'une tentative de contournement d'un dispositif de protection (interdiction de jeux, auto-exclusion), par exemple en modifiant les coordonnées des parieurs ou en utilisant sciemment le compte d'un tiers ;
- d'une tentative d'abuser des offres promotionnelles ;
- de l'utilisation par un seul et même utilisateur de plusieurs comptes, dans le cadre d'une utilisation intra familiale ou d'un réseau de fraude plus organisé.

Ces fraudes sont régulièrement accompagnées de l'envoi, par les joueurs, de documents falsifiés.

Concernant les opérateurs, ils ont progressivement mis en place des outils leur permettant de détecter des fraudes de plus en plus élaborées.

J'invite donc fermement les joueurs à renoncer à toute fraude car, non seulement, elle ne leur sera pas favorable, mais, en outre, elle pourra lourdement les pénaliser. En effet, en cas de fraude, les dépôts et pertes ne sont en général pas remboursés et le solde peut être mis en réserve.

Bien entendu, les opérateurs de leur côté doivent maintenir leur vigilance et continuer à détecter les fraudes le plus rapidement possible.

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 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 Gallieni
92130 Issy-les-Moulineaux

www.mediateurdesjeux.fr