

RAPPORT ANNUEL

ARTICLE R.614.2 DU CODE DE LA CONSOMMATION

EXERCICE:

DU 12 MARS 2018 (RÉFÉRENCIEMENT DU MÉDIATEUR PAR LA CECMC)
AU 12 MARS 2019

MÉDIATEUR DE LA CONSOMMATION
DES PROFESSIONS FUNÉRAIRES

12/03/2019

ALAIN
BACHELIER

Article R.614.2 du Code de la Consommation

« Le médiateur met également à la disposition du public sur son site internet ou communique sur demande son rapport annuel d'activité comprenant les informations suivantes :

1° Le nombre de litiges dont il a été saisi et leur objet ;

2° Les questions les plus fréquemment rencontrées dans les litiges qui lui sont soumis et ses recommandations afin de les éviter ;

3° La proportion de litiges qu'il a refusé de traiter et l'évaluation en pourcentage des différents motifs de refus ;

4° Le pourcentage des médiations interrompues et les causes principales de cette interruption ;

5° La durée moyenne nécessaire à la résolution des litiges ;

6° S'il est connu, le pourcentage des médiations qui sont exécutées ;

7° L'existence de la coopération au sein de réseaux de médiateurs de litiges transfrontaliers ;

8° Pour les médiateurs rémunérés ou employés exclusivement par un professionnel, le pourcentage des solutions proposées en faveur du consommateur ou du professionnel ainsi que le pourcentage des litiges résolus à l'amiable. »

1/1 :LE NOMBRE DE LITIGES DONT IL A ÉTÉ SAISI ET LEUR OBJET

Nombre de litiges : **25** (Les 6 demandes recevables sont soulignées)

Objet :

- - Qualité des prestations d'exécution des obsèques (attitude du personnel)
- - Escroquerie suite à l'achat d'un monument funéraire
- - Exécution « déplorable » des obsèques
- - Oubli du professionnel de fixer la photo du défunt sur la stèle funéraire
- - 3 dossiers concernent la « Conclusion du contrat de vente »
- - 4 dossiers concernent l'exécution d'un « Contrat-Obsèques »
- - Les dimensions du cercueil fourni n'ont pas permis l'inhumation dans le caveau familial (oubli de vérification du professionnel)
- - Erreur d'emplacement de sépulture; inhumation du défunt dans le caveau vide d'une autre famille
- - Accident lors de l'inhumation au cimetière (la fille de la défunte a trébuché et a provoqué la chute et la casse de la stèle)

1/2 :LE NOMBRE DE LITIGES DONT IL A ÉTÉ SAISI ET LEUR OBJET

Nombre de litiges : **25** (2 dossiers sont en cours d'instruction)

Objet :

- - Absence d'un contrat de vente
- - Nombreuses tâches de rouille sur un monument en granit âgé de 6 ans
- - Plaque funéraire sur stèle non conforme au bon de commande (forme de la plaque et oubli d'une gravure)
- - Litige d'ordre successoral
- - Les dimensions du monument fourni ne correspondent pas à celles du caveau (absence du jeu de semelles)
- - Les travaux de cimetière ne sont pas conformes au bon de commande
- - L'urne scellée sur la pierre tombale n'est pas étanche et des coulures de cendres sont visibles
- - Notoriété tombeau à établir pour graver le nom de la défunte à côté de celui de son époux sur une case d'un columbarium (Dossier particulier ne nécessitant pas une médiation car aucun professionnel en cause)
- - Monument fêlé suite à une gravure sur la pierre tombale (à confirmer par un expert judiciaire)
- - Date des obsèques décalées suite à l'impossibilité par le professionnel de réaliser le caveau

2/ LES QUESTIONS LES PLUS FRÉQUEMMENT RENCONTRÉES DANS LES LITIGES QUI LUI SONT SOUMIS ET SES RECOMMANDATIONS AFIN DE LES ÉVITER

Questions fréquemment rencontrées :

Il n'y a pas de questions récurrentes car chaque litige qui m'a été soumis est unique.

Durant cet exercice 2018/2019, je n'ai émis aucune recommandation.

Pour les demandes irrecevables, j'ai communiqué aux consommateurs les bons interlocuteurs à contacter (Médiateur de l'Assurance, DDPP, Médiateur du professionnel).

3/LA PROPORTION DE LITIGES QU'IL A REFUSÉ DE TRAITER ET L'ÉVALUATION EN POURCENTAGE DES DIFFÉRENTS MOTIFS DE REFUS

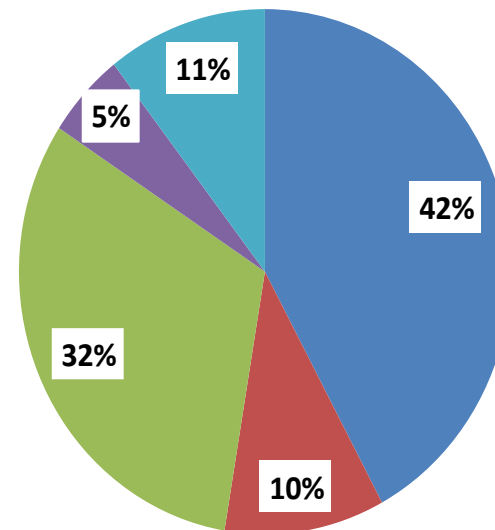
Proportion de litiges refusés : 76 % (19 sur 25 demandes)

Pourcentage des motifs de refus :

- Demandes irrecevables au sens du Code de la consommation: 53 % (**10** = 8 hors champ de compétence + 2 hors délais)
- Demande irrecevable car autre système de médiation choisi par le professionnel: 5% (**1**)
- Demande irrecevable pour absence d'éléments factuels: 5% (**1**)
- Demandes irrecevables car le professionnel n'a pas signé de convention avec l'association MPF (Le Médiateur des: Professions Funéraires) : 32% (**6**)
- Demande irrecevable car absence d'un professionnel (**1**) mais gérée par le médiateur

1 HORS CHAMP DE COMPETENCE L.612-2	2 HORS DELAIS L.612-2	3 NON ADHERENT ASSOCIATION MPF	4 AUTRE SYSTEME DE MEDIATION	5 AUTRES: ELEMENTS FACTUELS / PROFESSIONNEL
8	2	6	1	2
42%	11%	32%	5%	11%

MOTIFS D'IRRECEVABILITE



- 1 HORS CHAMP DE COMPETENCE L.612-2
- 2 HORS DELAIS L.612-2
- 3 NON ADHERENT ASSOCIATION MPF
- 4 AUTRE SYSTEME DE MEDIATION
- 5 AUTRES: ELEMENTS FACTUELS / PROFESSIONNEL

4/ LE POURCENTAGE DE MÉDIATIONS INTERROMPUES ET LES CAUSES PRINCIPALES DE CETTE INTERRUPTION

Pourcentage de médiations interrompues : 50% (2 sur 4)

Causes principales d'interruption :

- 2 accords transactionnels proposés par le professionnel (suite à la réception de ma saisine) et acceptés par les consommateurs.

5/ LA DURÉE MOYENNE NÉCESSAIRE À LA RÉOLUTION DES LITIGES

Durée moyenne :

- Entretiens préalables avec les 2 médiés : 2 heures
- Durée de chaque médiation : 1 heure

- 1 médiation réalisée par conférence téléphonique à 3
- 1 médiation réalisée en présentiel

6/ S'IL EST CONNU, LE POURCENTAGE DES MÉDIATIONS QUI SONT EXÉCUTÉES

Pourcentage de médiations exécutées : 100 %

7/ L'EXISTENCE DE LA COOPÉRATION AU SEIN DE RÉSEAUX DE MÉDIATEURS DE LITIGES TRANSFRONTALIERS

- Aucun litige transfrontalier durant l'exercice mars 2018 / mars 2019

8/ POURCENTAGE DES SOLUTIONS PROPOSÉES EN FAVEUR DU CONSOMMATEUR OU DU PROFESSIONNEL AINSI QUE LE POURCENTAGE DES LITIGES RÉSOLUS À L'AMIABLE

- Pourcentage en faveur du consommateur : 100%
- Pourcentage en faveur du professionnel : RAS
- Pourcentage des litiges résolus à l'amiable : 100%

FREQUENCE DES DEMANDES

12/03/18	04/18	05/18	06/18	07/18	08/18	09/18	10/18	11/18	12/18	01/19	02/19	12/03/19
0	0	2	3	2	2	1	2	2	4	3	4	0

12/03/2019

ADHESIONS A L'ASSOCIATION MPF

1°) Les professionnels non adhérents de l'association MPF

- qui n'ont pas de médiateur de la consommation
- et pour lesquels une demande de médiation a été adressée au médiateur MPF

ont reçu un courrier de ce dernier pour leur proposer de pouvoir bénéficier du système de médiation de l'Association MPF :

- Nombre de courriers envoyés: 7
- Conventions signées : 0

2°) Nombre de demandes d'adhésions directement reçues par l'association MPF par courrier ou par voie électronique et nombre de conventions signées : 40 demandes et 31 conventions signées (à date)

Comme demandé par Madame la Présidente de la CECMC, les copies de ces 31 conventions passées sont jointes au présent rapport.