



Médiateur de la consommation
Généalogistes de France

RAPPORT D'ACTIVITE
ANNEE 2018

Article R 614-2 du code de la consommation

Textes normatifs européens et français sur la médiation de la consommation

Sous l'impulsion de la commission européenne, le législateur français a souhaité une généralisation du recours à la médiation dans le domaine de la consommation. Les textes encadrant cette nouvelle possibilité de soutenir la qualité de la relation professionnelle entre le consommateur et le professionnel sont les suivants :

- la directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE ;
- le règlement (UE) no 524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE ;
- l'ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation ;
- le décret n°2015-1382 du 30 octobre 2015 relatif à la médiation des litiges de consommation ;
- les articles L611-1 à L616-3 de la partie législative de Code de la Consommation relative à la médiation de la consommation
- les articles R 612-1 à R616-2 de la partie réglementaire de Code de la Consommation relative à la médiation de la consommation du Code de la consommation ;

Conformément à l'article R 612.1 du Code de la Consommation, tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel.

Le processus de médiation de la consommation implique une démarche volontaire des parties : liberté d'entrer ou non dans un processus de médiation ; liberté d'accepter ou de refuser la proposition de solution du médiateur ; le recours devant une juridiction lors du processus de médiation est toujours possible mais en ce cas la médiation se clôt.

LE BILLET

DU MEDiateUR DE LA CONSOMMATION

La généalogie, selon le petit LAROUSSE, est la science qui recherche l'origine et la filiation des familles. Elle se divise entre la généalogie des amateurs et la généalogie professionnelle.

Les généalogistes amateurs sont devenus très nombreux depuis 1970 en s'appuyant notamment sur les retraités soucieux d'identifier leurs aïeux. Les associations et clubs de généalogistes se sont multipliés à l'heure de l'internet.

La généalogie professionnelle se divise entre la généalogie familiale et la généalogie successorale. La première vise à répondre aux demandes de particuliers désireux de connaître leur arbre généalogique. La seconde, à la demande notamment des notaires, recherche les héritiers des personnes décédées et apporte une justification de leurs droits. Les généalogistes professionnels apportent également une assistance aux héritiers jusqu'à l'achèvement des opérations de liquidation des successions.

En exécution d'une directive de l'Union européenne du 21 mai 2013, une ordonnance du 20 août 2015 a organisé en droit français la médiation de la consommation. Les dispositions législatives et réglementaires pertinentes sont intégrées au sein des articles L.611-1 et suivants et R.612-1 et suivants du code de la consommation

Le secteur de la généalogie professionnelle est doté d'un médiateur de la consommation destiné à favoriser une résolution amiable des litiges contractuels survenant entre les héritiers et les généalogistes professionnels et portant sur l'exécution d'un contrat ou de la fourniture de services. C'est à ce titre que le bureau de l'Union des généalogistes de France m'a désigné comme médiateur sectoriel des généalogistes de France pour 3 ans à compter du 8 juillet 2016. La commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) m'a inscrit le 1^{er} décembre 2016 sur la liste française des médiateurs de la consommation communiquée à la Commission européenne étendant ma compétence à toute la généalogie professionnelle.

L'intervention du généalogiste dans le règlement des procédures de succession est encadrée par l'article 36 de la loi n°2006-728 du 23 juin 2006 :

« Hormis le cas des successions soumises au régime de la vacance ou de la déshérence, nul ne peut se livrer ou prêter son concours à la recherche d'héritier dans une succession ouverte ou dont un actif a été omis lors du règlement de la succession s'il n'est porteur d'un mandat donné à cette fin. Le mandat peut être

donné par toute personne qui a un intérêt direct et légitime à l'identification des héritiers ou au règlement de la succession.

Aucune rémunération, sous quelque forme que ce soit, et aucun remboursement de frais n'est dû aux personnes qui ont entrepris ou se sont prêtées aux opérations susvisées sans avoir été préalablement mandatées à cette fin dans les conditions du premier alinéa. »

Le contrat de révélation de succession est, par ailleurs, soumis aux dispositions du code de la consommation.

DEUX ANNEES DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION POUR LA GENEALOGIE PROFESSIONNELLE

Je suis donc entré en fonctions le 1^{er} janvier 2017 pour un premier exercice annuel qui a donné lieu à mon premier rapport en date du 1^{er} février 2018, publié sur mon site internet et déposé à la CECMC le 10 février 2018.

Si la mise en place de la médiation de la consommation a été progressive en 2017 (32 saisines et 10 ouvertures de procédures de médiation), l'année 2018 a mis en évidence une croissance de la demande de médiation de la consommation (78 saisines et 30 ouvertures de procédures de médiation).

Le médiateur de la consommation des généalogistes de France et de la généalogie professionnelle est mieux connu en 2018. Son existence est mentionnée sur les sites internet du Ministère chargé de l'économie et des finances et sur le site internet des généalogistes de France.

Des articles sur la médiation de la consommation de la généalogie professionnelle ont été publiés cette année dans des revues juridiques ou spécialisées en matière de généalogie.

Je possède mon propre site internet qui contient toutes les informations utiles aux consommateurs qui souhaitent le saisir et aux généalogistes professionnels qui participent aux processus de médiation.

<http://mediateurconso-genealogistesfrance.fr/>

Le code de la consommation fait en outre obligation à tous les généalogistes professionnels de présenter la médiation de la consommation sur leurs sites internet, dans leurs documents commerciaux et contractuels. Les coordonnées postales et électroniques du médiateur sont ainsi publiées largement.

A côté de la médiation de la consommation, s'est développée aussi une offre de médiation conventionnelle offerte aux généalogistes en relations contractuelles avec un héritier et qui prennent l'initiative de saisir le médiateur pour résoudre à l'amiable un litige souvent naissant. Cette médiation conventionnelle est régie par les

dispositions du code civil (articles 21-1 à 21-5 de la loi du 8 février 1995) et du code de procédure civile (1528 à 1535 du code de procédure civile).

De manière très pragmatique, cette possibilité de médiation conventionnelle a été également acceptée au bénéfice d'héritiers ou de généalogistes n'ayant pas souscrit de contrats pour résoudre des litiges concernant l'intervention des généalogistes dans le règlement de successions à la demande d'un notaire.

Comme la médiation de la consommation, la médiation conventionnelle n'est engagée qu'avec l'accord de toutes les parties. Elle s'achève par un accord dont elles ont convenu ou un constat de désaccord.

Elle a concerné en 2018, 5 saisines dont 1 a abouti à un constat d'accord des parties.

LES RELATIONS AVEC L'UNION DES GENEALOGISTES DE FRANCE

Je suis totalement indépendant à l'égard de l'Union des généalogistes de France qui m'a désigné pour 3 ans qui ne peut me donner aucune instruction. Cela ne saurait m'empêcher de souligner l'excellence de mes rapports avec l'union et son Président, Monsieur Antoine DJIPKA et de remercier son secrétaire général, Monsieur Hervé DOLIDON de sa disponibilité permanente et de sa courtoise collaboration.

J'ai noté avec satisfaction les efforts effectués en 2018 par l'Union des généalogistes de France pour encadrer au mieux les activités des généalogistes professionnels, adhérents à un syndicat affilié à l'union et qui représentent 95 % de la profession.

- la charte déontologique de l'union des généalogistes de France a été réécrite et a été signée le 30 janvier 2019 par les syndicats membres de l'union
- un dispositif de sécurisation des fonds provisoirement détenus pour le compte de tiers a été élaboré par l'Union des généalogistes de France. Il s'agit de garantir de manière totale et certaine les fonds client détenus par les généalogistes professionnels titulaires de mandats de représentation des héritiers.

LA PRATIQUE DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION EN 2018

Pour faire preuve de pédagogie, je vais maintenant et très concrètement retracer le déroulement du processus de médiation depuis la saisine et jusqu'au constat de fin de mission du médiateur :

1 la saisine du médiateur

L'héritier qui souhaite saisir le médiateur doit prendre connaissance des informations contenues sur le site du médiateur.

Il effectuera sa saisine en choisissant une des trois voies possibles :

- le formulaire électronique du site internet (il permet l'envoi de pièces attachées)
- par courrier électronique adressé au médiateur : contact@mediateurconso-genealogistesfrance.fr (plusieurs messages pourront se révéler nécessaires si le poids des pièces attachées dépasse 5 Mo)
- par lettre simple ou recommandée à l'adresse postale du médiateur : Monsieur Gérard GAUCHER, 51 chemin des grands moulins 69400 GLEIZE

Toute saisine doit comprendre :

- une lettre précisant la nature du litige, la demande précise de l'héritier et les motifs de cette demande

- les copies des pièces contractuelles signées entre l'héritier et le généalogiste professionnel : contrat de révélation de succession et de justification des droits, mandat de représentation signé au bénéfice du généalogiste
- la copie d'une réclamation adressée au généalogiste par l'héritier datant de moins de un an avant la saisine du médiateur
- la réponse du généalogiste à cette réclamation. En l'absence de réponse du généalogiste dans un délai de un mois suivant la réception de la réclamation, l'héritier joindra une attestation sur l'honneur certifiant l'absence de réponse reçue

Les échanges se feront par courriers électroniques ou par courriers postaux, selon le choix de l'héritier et du généalogiste

2 l'examen de la recevabilité

Le médiateur va examiner la recevabilité de la saisine au regard des dispositions des articles L.611-3 et L.612-2 du code de la consommation.

Une bonne partie des saisines (en 2018, 22 sur 78) ne sont pas constituées par de réelles demandes de médiation. Il y est répondu de manière circonstanciée pour une meilleure orientation de la demande. Il doit être rappelé que le médiateur est un organe impartial et neutre dont la seule mission est de conduire des médiations. Il n'est ni avocat, ni organe d'information de la profession.

Une autre partie des saisines est frappée d'incompétence ou d'irrecevabilité (en 2018, 26 sur 78)

Si la saisine est déclarée irrecevable, l'héritier pourra à nouveau saisir le médiateur lorsque la cause de l'irrecevabilité aura disparu.

Si la saisine est déclarée recevable, la procédure de médiation est ouverte (en 2018, 30 sur 78)

La phase d'examen de la recevabilité ne peut dépasser 21 jours et la décision du médiateur interviendra toujours avant l'expiration de ce délai. Pendant cette phase, le médiateur pourra être amené à contacter l'héritier au téléphone pour un échange ou des explications complémentaires

3 l'instruction de la médiation

La procédure étant ouverte, le médiateur en préviendra le généalogiste par courrier électronique, lui rappellera la possibilité d'être assisté d'un conseil, l'obligation de confidentialité de la procédure, son caractère contradictoire et la possibilité de se retirer du processus à tout moment. La procédure est toujours gratuite pour le consommateur et les frais de la médiation sont supportés par le professionnel. Les mêmes informations auront été données à l'héritier dans la décision de recevabilité.

Le généalogiste sera invité à désigner une personne chargée de suivre pour son compte la procédure de médiation et de le représenter

Le médiateur prendra l'initiative d'un contact téléphonique avec le généalogiste, s'il ne le connaît pas, afin de lui expliquer le processus de médiation.

Il s'ouvre alors une période d'instruction de 90 jours (que le médiateur peut prolonger par décision explicite si besoin est)

Pendant tout le processus, l'héritier et le généalogiste ne communiquent qu'avec le médiateur. C'est le médiateur qui assure le respect du contradictoire en communiquant à chacun les écrits de l'autre.

Les propos injurieux ou blessants sont proscrits et le médiateur veille à la sérénité de la procédure.

Le généalogiste est invité à présenter ses observations dans un délai fixé par le médiateur (généralement 15 à 21 jours)

A réception des observations du généalogiste, le médiateur les communique à l'héritier pour recevoir ses observations en réponse dans un délai fixé. Il y a toujours au moins un échange d'observations des parties, souvent deux et quelquefois trois.

Pendant ces échanges, le médiateur reste neutre et impartial pour favoriser le dialogue. Tout au plus, il pourra poser une question, réclamer une information manquante.

3 l'accord des parties en cours d'instruction sans proposition préalable du médiateur

Cette phase d'instruction est essentielle car il est fréquent que les parties trouvent elles-mêmes un accord (en 2018, cela a été le cas dans 11 procédures sur 24 arrivées à leur terme).

Il pourra arriver que l'héritier soit satisfait des explications données par le généalogiste et dise qu'il n'y a plus lieu de poursuivre la médiation. Dans d'autres cas, un accord se concrétisera progressivement à la suite des échanges.

Le médiateur s'assurera du parfait accord des parties et dressera un constat d'accord et de fin de mission ;

En cas de retrait d'une partie ou de désistement en cours d'instruction, le médiateur dressera un constat de retrait, de désistement et de fin de mission (en 2018, cela a été le cas pour 6 procédures sur les 30 ouvertes).

4 la proposition de solution du médiateur de la consommation

Si les parties ne peuvent pas elles-mêmes trouver un accord, le médiateur rédige une proposition de solution (en 2018, pour 13 procédures sur les 24 arrivées à terme). Celle-ci résume les faits les demandes des parties, leurs motivations. Elle rappelle les textes de droit applicables.

Le médiateur appuie sa proposition de solution essentiellement sur le droit, mais il peut aussi y intégrer des considérations d'équité.

Les parties reçoivent par écrit la proposition de solution et bénéficient d'un délai de 15 jours pour l'accepter ou la refuser

En cas d'accord, le médiateur dresse un constat d'accord et de fin de mission. Si besoin est, le constat d'accord peut être soumis à l'homologation du juge pour recevoir la force exécutoire.

En cas de désaccord, le médiateur dresse un constat de désaccord et de fin de mission. Chaque partie peut engager un contentieux judiciaire pour résoudre le litige

5 le suivi de la bonne exécution des constats d'accord

Le médiateur demande à être informé par chacune des parties de la bonne exécution des dispositions du constat d'accord (en 2018, à la demande de l'héritier, le médiateur est intervenu auprès d'un généalogiste pour obtenir la complète exécution de l'accord)

Un des objectifs de la médiation est de rétablir le contact entre l'héritier et le généalogiste et, si possible la confiance.

Les résultats obtenus, exposés dans le rapport d'activité, montrent que cet objectif a été majoritairement atteint.

J'exerce en qualité de micro-entrepreneur, je suis le seul médiateur de la consommation compétent pour les litiges entre un consommateur ressortissant de l'Union européenne et une entreprise de généalogie professionnelle établie en France.

Membre de l'Association nationale des médiateurs (ANM) et de la section française du Groupement européen des magistrats pour la médiation (GEMME-FRANCE), je suis informé des techniques de médiation utilisées pour d'autres activités professionnelles.

La médiation de la consommation des Généalogistes de France et de la généalogie professionnelle a été mise en place le 1^{er} janvier 2017 et termine sa deuxième année d'activité.

LE RESPECT DES DISPOSITIONS LEGALES SUR LE RAPPORT D'ACTIVITE DU MEDIATEUR DE LA CONSOMMATION

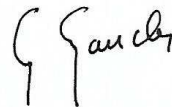
Le présent document constitue ainsi le deuxième rapport annuel présenté dans le cadre du dispositif de la médiation de la consommation en conformité avec les nouvelles dispositions du code de la consommation (articles L 611-1 et suivants, articles R 621-1 et suivants).

Il est remis au Président de l'Union des généalogistes de France, publié sur le site internet du médiateur et déposé au secrétariat de la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC)

Il répond aux exigences de l'article R 614-2 du code de la consommation, décrit l'activité de médiation au cours de l'année 2018 en abordant le panorama des différentes saisines du médiateur (I), une analyse des propositions de solutions effectuées en 2018 (II) et les recommandations faites à la suite des questions rencontrées (III) permettant de saisir les apports d'un dispositif amiable de règlement des différends, véritable alternative à une résolution contentieuse des litiges. La médiation permet également d'apporter aux clients-consommateurs et aux généalogistes-professionnels une écoute particulière et impartiale.

Fait à Gleizé, le 27 mars 2019

**Le médiateur de la consommation des Généalogistes de France
et de la généalogie professionnelle**



**Gérard GAUCHER
Magistrat honoraire**

Gérard Gaucher, médiateur de la consommation
des Généalogistes de France
et de la généalogie professionnelle

27/03/2019



51 chemin des grands moulins 69400 GLEIZE

contact@mediateurconso-genealogistesfrance.fr

<http://mediateurconso-genealogistesfrance.fr/>

Magistrat honoraire (retraité) depuis le 1^{er} juillet 2016,
69 ans, micro entrepreneur.

ACTIVITE DE MEDIATION

Médiateur de la consommation auprès de l'Union Généalogistes de France et de la généalogie professionnelle, inscrit par la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) (décision du 1^{er} décembre 2016)

CURSUS UNIVERSITAIRE

Université Jean MOULIN (Lyon 3)

Licence en droit 4 ans équivalente maîtrise mention bien juin 1971

Certificat d'Etudes judiciaires (IEJ de Lyon) mention bien juin 1971

Chargé d'enseignement vacataire à l'institut d'Etudes Judiciaires de Lyon (1994 à 2015)

Chargé d'enseignement vacataire à l'Université catholique de Lyon (depuis janvier 2016)

EXPERIENCE PROFESSIONNELLE

31 janvier 1976 – 30 juin 2016

Magistrat professionnel de l'ordre judiciaire ayant occupé en dernier lieu les fonctions de Premier Vice-président (Hors-hiérarchie) au Tribunal de grande instance de Lyon, chargé de la coordination des pôles civils

COMPETENCES PARTICULIERES

Membre de l'Association nationale des médiateurs ANM (depuis 2016)

Membre du Groupement européen des magistrats pour la médiation (depuis 2016)

Formation continue suivie en matière de médiation (2012 et 2016)

I LA MEDIATION EN 2018

1 Rappel du domaine d'intervention de la médiation de la consommation et de la médiation conventionnelle

1.1 le champ de compétence :

Le médiateur de la consommation peut être saisi par un consommateur, généralement héritier dans une succession, ou en son nom par un avocat en l'absence de réponse satisfaisante d'un généalogiste professionnel à une réclamation portant sur l'exécution d'un contrat signé entre les deux parties. Il est dans ce cas fait application des dispositions des articles L 611-1 et suivants et R 612-1 et suivants du code de la consommation.

La médiation conventionnelle, proposée dans le cadre de la convention conclue entre le médiateur et l'union des Généalogistes de France, peut être engagée à l'initiative d'un généalogiste professionnel qui entend résoudre à l'amiable un litige contractuel avec un héritier. Il est dans ce cas fait application des articles 21 à 25 de la loi 95-125 du 8 février 1995 et 1528 à 1535 du code de procédure civile.

Ces deux types de procédure peuvent être employés

- à l'initiative d'un généalogiste professionnel établi sur le territoire français
- à l'initiative d'un héritier-consommateur demeurant en France ou dans un pays de l'Union européenne.

La saisine peut être faite par le formulaire du site du médiateur, par courrier électronique, par courrier postal ou par la plate-forme de la résolution amiable des différends de l'Union européenne.

Un besoin d'une offre de médiation conventionnelle à l'initiative soit de l'héritier, soit du généalogiste professionnel peut être aussi satisfait dans l'hypothèse de prestations effectuées par un généalogiste à la demande d'un notaire mais sans qu'un contrat ait été signé par l'héritier.

1.2 Les litiges exclus du processus de médiation de la consommation

Selon l'article L 611-3 du code de la consommation, la médiation de la consommation ne s'applique jamais :

- aux litiges entre professionnels,
- aux négociations directes menées avec le généalogiste,
- aux tentatives de conciliation ou de médiation ordonnées par un tribunal saisi du litige de consommation.

- si la réclamation est en cours d'examen par le généalogiste,
- si le généalogiste a engagé contre le consommateur une procédure.

1.3 Les litiges non recevables en matière de médiation de la consommation

Conformément à l'article L.612-2 du code de la consommation, le médiateur déclarera non-recevable la demande de médiation si :

- avant de le saisir, le consommateur ne justifie pas avoir formulé une réclamation écrite auprès du généalogiste pour rechercher une solution amiable.
- la réclamation du consommateur est manifestement infondée ou abusive.
- la réclamation initiale du consommateur est trop ancienne c'est-à-dire si elle remonte à plus d'une année.
- la réclamation du consommateur concerne un litige n'entrant pas dans le champ de compétence du médiateur.
- la réclamation du consommateur a été précédemment examinée ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal.

2 Typologie des demandes de médiations en 2018

Le médiateur a reçu 83 demandes de médiation transmises par :

- le formulaire du site internet du médiateur : 9 saisines
- un courrier électronique à son adresse contact : 48 saisines
- un courrier postal simple de l'héritier : 12 saisines
- un courrier postal recommandé de l'héritier : 14 saisines
- un courrier postal recommandé de l'avocat de l'héritier : 0 saisine.

Les généalogistes concernés appartiennent à un syndicat affilié à l'Union des généalogistes de France dans une proportion de 88 % et ceux n'ayant aucun lien avec l'union dans une proportion de 12 %.

Les situations soumises au médiateur qui lui ont été adressées relèvent principalement :

- de la pertinence ou de l'utilité des travaux du généalogiste mandaté par un notaire,
- du montant de la rémunération de généalogiste estimée excessive,
- de l'absence de versement de l'actif net dû à l'héritier dans un délai raisonnable,
- de l'indemnisation de l'héritier qui a subi une taxation fiscale pour défaut de dépôt de la déclaration de succession dans le délai légal
- de l'absence de réponse du généalogiste aux courriers ou appels téléphoniques de l'héritier
- de personnes à la recherche de l'héritage de leurs aïeux
- d'héritiers désemparés se trouvant en relations contractuelles avec un généalogiste placé en liquidation judiciaire
- de demandes de renseignements ou de conseils du consommateur adressés au médiateur face à une proposition contractuelle d'un généalogiste ou à une situation qu'il estime contestable,
- de contestations mettant en évidence manifeste un caractère infondé ou n'entrant pas dans la compétence du médiateur
- de plusieurs généalogistes que le client refuse de payer malgré les stipulations d'un contrat,
- de délais de règlements de succession que l'héritier trouve excessifs et qu'il impute au généalogiste,

Dans tous les cas ne relevant pas de son strict champ de compétence, le médiateur a assuré un rôle d'orientation ou la saisine d'un autre médiateur. Il a été rappelé à plusieurs reprises que le médiateur ne donne pas de conseils.

A côté du traitement des demandes de médiations, le médiateur a répondu à plusieurs reprises à des généalogistes l'interrogeant sur sa mission et sur le processus de la médiation conventionnelle.

3 L'activité de médiation de la consommation en 2018

3.1 Evolution de l'activité

Le médiateur a reçu 78 saisines en 2018 (32 en 2017). La médiation de la consommation est désormais mieux connue des héritiers et des généalogistes professionnels.

3.2 Suite donnée aux saisines

Sur les 78 demandes de médiation réceptionnées

- 22 saisines ont fait l'objet d'une réorientation car n'entrant pas dans le champ de compétence du médiateur, ou encore sollicitant des renseignements ou des conseils,

- 3 saisines ont fait l'objet d'une décision d'incompétence

- 23 saisines ont fait l'objet de décisions explicites d'irrecevabilité dans le délai de 21 jours de la saisine du médiateur (défaut de réclamation écrite préalable auprès du généalogiste (15), caractère manifestement infondée (1), saisine d'une juridiction en raison de la liquidation judiciaire du généalogiste (3), hors champ de compétence du médiateur (4).

Le délai moyen entre la saisine et la décision sur la recevabilité est de **14 jours**

- 30 saisines ont donné lieu à l'engagement au fond d'une procédure de médiation;

Ces procédures de médiation concernaient des entreprises de généalogie membres d'un syndicat affilié à l'Union des généalogistes de France (27 procédures) ou n'appartenant pas à cette catégorie (3 procédures)

12 études de généalogie professionnelle étaient concernées par les 30 médiations engagées en 2018.

30 procédures ont donné lieu à un constat de fin de mission du médiateur

“parmi celles-ci

6 procédures de médiations se sont interrompues avant une proposition du médiateur ou un accord transactionnel des parties :

- dans 2 cas, en raison du refus du généalogiste d'entrer en médiation de la consommation
- dans 3 cas en raison du désistement de l'héritier
- dans 1 autre cas, en raison du jugement de liquidation judiciaire du généalogiste

11 procédures de médiation se sont terminées par la réconciliation des parties ou un accord transactionnel

13 procédures de médiation ont donné lieu à des propositions motivées de solutions du médiateur

Les propositions du médiateur ont été

- totalement favorables à l'héritier : 1
- partiellement favorables à l'héritier : 6
- totalement défavorables à l'héritier : 6

9 propositions du médiateur ont été acceptées par l'héritier et le généalogiste

4 propositions du médiateur ont été refusées par une partie (dans tous les cas l'héritier).

Aucune proposition du médiateur n'a été refusée par un généalogiste.

7 procédures sur 30 ont fait l'objet d'une décision de prolongation de l'instruction au-delà de 90 jours

Le délai moyen entre la date de la décision de recevabilité de la saisine et le terme de la médiation est de **79 jours** (74 jours en 2017)

Au 31 décembre 2018, 3 procédures de médiation de la consommation étaient en cours d'instruction.

Le taux de réussite des procédures de médiation recevables arrivées à terme est de 83,33 %

Le taux de réussite des procédures de médiation engagées est de 66,66 %

4 L'activité de médiation conventionnelle en 2018

Le médiateur a été saisi de 5 requêtes en vue d'engager une procédure de médiation conventionnelle (2 à l'initiative de l'héritier et 3 à celle du généalogiste)

Ces procédures se sont achevées sur :

- 1 décision d'incompétence du médiateur
- 2 refus du généalogiste d'entrer en médiation conventionnelle
- 1 refus de l'héritier d'entrer en médiation conventionnelle
- 1 accord transactionnel intervenu entre l'héritier et le généalogiste professionnel sans proposition de solution préalable du médiateur

Le médiateur a dressé un constat de fin de mission suite à cet accord transactionnel

II LES PROPOSITIONS DE SOLUTIONS DU MEDIATEUR

1 Rappel des modalités de délivrance de la proposition du médiateur

Le médiateur dispose d'un délai de 90 jours pour instruire le dossier à compter de la date de notification aux parties de sa saisine (c'est-à-dire après avoir déclaré la demande de médiation recevable). Il doit rendre un avis motivé dans le délai imparti, délai qui peut être prolongé en cas de dossier complexe mais sous réserve d'en avoir informé les parties.

Cet avis expose les éléments factuels liés à l'objet de la demande de médiation, les explications et/ou argumentations de chacune des parties, et la solution préconisée en vue de mettre fin au différend. Il précise dans quel cadre elle est rendue et informe les parties qu'elle ne s'impose pas à eux.

Le médiateur fixe un délai de 15 jours aux parties pour qu'elles fassent part de leur acceptation ou de leur refus de la solution proposée. Il les informe qu'elles restent libres de porter leur litige devant la juridiction compétente et que la proposition de solution peut être différente de la décision qui serait rendue par un juge. Il leur indique également les effets juridiques de l'acceptation.

- 6 procédures de médiation engagées ont été interrompues en 2018.

Dans un cas, le médiateur a été amené à solliciter l'avis de la CECM

- s'agissant de la recevabilité de la demande de médiation de la consommation d'un héritier-consommateur, un généalogiste professionnel reprochait au médiateur de ne pas avoir engagé une procédure contradictoire avec lui avant de statuer sur cette recevabilité, la CECM a indiqué que l'examen de la recevabilité peut se faire sur les seuls éléments transmis par le consommateur. Les observations du professionnel ne sont sollicitées par le médiateur auprès du professionnel que sur les seules saisines que le médiateur a déclarées recevables (réponse du secrétariat de la CECM du 24 avril 2018)

2 Les propositions de solution du médiateur en 2018

Le médiateur a proposé au généalogiste et à l'héritier une solution pour mettre fin à leur litige dans 13 dossiers qui l'ont amené parfois à examiner plusieurs griefs dans un même dossier :

- manque de diligence suffisante du généalogiste dans l'exécution d'un mandat de représentation signé par l'héritier et défaut d'information de celui-ci

Le médiateur a soigneusement distingué les tâches relevant du notaire (sur lesquelles il n'était pas compétent) et celles incombant au généalogiste pour apprécier le grief de défaut de diligence. La non-réponse de généalogistes à plusieurs courriers de l'héritier (certains adressés en LRAR) est très regrettable. Le processus de médiation a toujours conduit à une information complète de l'héritier

Si le manque de diligence du généalogiste a conduit à un retard dans l'exécution des obligations fiscales de l'héritier, le généalogiste engage sa responsabilité contractuelle et doit indemniser l'héritier du montant des pénalités mises à sa charge par l'administration fiscale.

- contestation du taux de calcul des honoraires du généalogiste

Le médiateur rappelle que le contrat est l'expression de la volonté des parties. Le taux contractuel les oblige sauf si, comme le souligne la jurisprudence de la Cour de cassation, la rémunération du généalogiste est excessive par rapport au service rendu à l'héritier. Le médiateur a pu, dans ce cas, être amené à proposer une réduction du montant de ses honoraires à un généalogiste.

- inclusion du montant des capitaux d'assurance-vie versés au titre des contrats souscrits par le défunt dans l'assiette de calcul des honoraires du généalogiste

Si la loi Eckert a interdit aux sociétés d'assurance de réclamer des frais de recherches aux bénéficiaires de contrats d'assurance-vie, le contrat de révélation de succession qui a inclus le montant des capitaux décès versés au titre des contrats souscrits par le défunt dans l'assiette de calcul des honoraires du généalogiste n'est

pas dépourvu de cause juridique dès lors que l'intervention du généalogiste a eu un rôle dans la découverte des contrats d'assurance-vie

- nullité du consentement dans un contrat de révélation de succession en raison du dol du généalogiste

Le médiateur n'a pas qualité pour proposer une annulation d'un contrat de révélation de succession. En l'espèce les manœuvres dolosives n'étaient d'ailleurs pas démontrées.

- versement tardif par le généalogiste aux héritiers de la part d'actif net leur revenant

Le généalogiste qui retarde sans justification le versement de la part d'actif net revenant à l'héritier engage sa responsabilité contractuelle. Il lui a été proposé d'indemniser l'héritier du préjudice causé par ce retard.

- conditions contractuelles de rémunération du généalogiste différentes entre les héritiers

Des différences de taux de calcul des honoraires du généalogiste entre héritiers d'une même succession doivent être justifiées par des causes objectives. Dans le cas contraire, une harmonisation des taux est proposée.

Il n'est pas effectué d'analyse sur le fond des 11 procédures de médiation de la consommation qui se sont achevées par une réconciliation des parties ou un accord transactionnel avant une proposition de solution formulée par le médiateur. En constatant la réconciliation ou l'accord, le médiateur ne préjuge en rien de la proposition de solution qu'il aurait pu formuler lui-même.

3 Les délais et la mise en œuvre des propositions de solution du médiateur en 2018

Les propositions du médiateur et les constats d'accord transactionnels des parties ont été faits en 2018 dans un délai moyen de 79 jours (74 jours en 2017).

100 % des propositions de médiation acceptées et des accords transactionnels conclus ont été exécutés dans un délai moyen de un mois suivant le constat de fin de mission. Le médiateur a assuré personnellement un suivi de la bonne exécution.

III LES RECOMMANDATIONS DU MEDIATEUR

Au terme d'un deuxième exercice annuel de la médiation de la consommation de la généalogie professionnelle, le médiateur ne peut que réitérer la pertinence des 6 recommandations formulées dans son rapport d'activité 2017

Les procédures de médiation traitées en 2018 conduisent à de nouvelles recommandations :

Recommandation n°1 : Les généalogistes professionnels doivent être en mesure dans les procédures de médiation de présenter au médiateur les diligences qu'ils ont accomplies dans chaque dossier traité : visites aux héritiers, au notaire, déplacements pour recherches, courriers expédiés et reçus, dépenses engagées, temps passé pour la préparation du dossier, etc ...Ce recensement doit être quantitatif, précis et justifié par pièces. Ne peut être accepté comme probante la seule affirmation que dans tel dossier le généalogiste a beaucoup travaillé.

Recommandation n°2 : Les fonds clients versés par le notaire doivent être placés sur un compte spécifique distinct du compte général de l'étude généalogique. Leur représentation intégrale doit être garantie par un dispositif adapté soumis à un contrôle externe. Celui préparé par l'Union des généalogistes de France y contribuera.

Recommandation n°3 : Les fonds revenant aux héritiers versés par le notaire doivent être distribués dès que c'est possible. Le délai d'établissement du compte héritier ne saurait excéder 30 jours après réception des fonds et pièces comptables permettant la répartition des fonds

Le versement des fonds doit intervenir dans un délai de 30 jours de l'approbation du compte par l'héritier, et ce sans attendre l'approbation des éventuels autres cohéritiers

Recommandation n°4 : Dans l'exécution du mandat de représentation que lui a consenti, le cas échéant, l'héritier, le généalogiste professionnel a une obligation de conseil pour informer l'héritier des risques encourus en cas de méconnaissance par l'héritier de ses obligations auprès de l'administration fiscale. Sans préjudice des propres obligations professionnelles du notaire, le généalogiste professionnel doit assister son client héritier dans toutes démarches utiles auprès de l'administration fiscale. Il s'agit d'une obligation de moyens, pas de résultat.

Le médiateur constate avec satisfaction l'insertion dans la nouvelle charte déontologique de l'Union des généalogistes de France de l'invitation forte adressée aux généalogistes de respecter et de s'impliquer activement dans le processus de

médiation de la consommation. L'obligation d'accuser réception des courriers et de respecter les délais impartis par le médiateur pour présenter des observations, également inscrite dans la nouvelle charte, contribue à l'efficacité du mode alternatif de règlement des litiges entre professionnel et consommateur.

La première recommandation du rapport d'activité du médiateur pour l'année 2017 a, ainsi, été suivie d'une mise en œuvre concrète et complète par l'Union des généalogistes de France

INFORMATION DES CONSOMMATEURS SUR LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION

La réalisation du présent rapport est l'occasion de rappeler les dispositions du code de la consommation relatives à l'information des héritiers-consommateurs dont le respect incombe aux professionnels-généalogistes.

Elles sont constituées des articles suivants du code de la consommation :

- dispositions législatives :

Chapitre VI : Information et assistance du consommateur

Article L616-1

Tout professionnel communique au consommateur, selon des modalités fixées par décret en Conseil d'Etat, les coordonnées du ou des médiateurs compétents dont il relève.

Le professionnel est également tenu de fournir cette même information au consommateur, dès lors qu'un litige n'a pas pu être réglé dans le cadre d'une réclamation préalable directement introduite auprès de ses services.

Article L616-2

Le cas échéant, il informe en outre le consommateur des dispositions prises pour mettre en œuvre l'article 14 du règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation et modifiant le règlement (CEE) n° 2006/2004 et la directive n° 2009/22/CE (règlement relatif au RLLC).

Article L616-3.

En cas de litige transfrontalier, tout consommateur bénéficie, selon des modalités fixées par décret en Conseil d'Etat, de l'assistance et des informations nécessaires pour être orienté vers l'entité de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation compétente dans un autre Etat membre.

- dispositions réglementaires :

Chapitre VI : Information et assistance du consommateur

Article R616-1

En application de l'article L. 616-1, le professionnel communique au consommateur les coordonnées du ou des médiateurs de la consommation dont il relève, en inscrivant ces informations de manière visible et lisible sur son site internet, sur ses conditions générales de vente ou de service, sur ses bons de commande ou, en l'absence de tels supports, par tout autre moyen approprié. Il y mentionne également l'adresse du site internet du ou de ces médiateurs.

Article R616-2

Le site internet de la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation comporte toutes informations utiles pour le consommateur en cas de litige de consommation transfrontalier. Il fournit notamment les coordonnées du Centre européen des consommateurs France et des indications relatives aux modalités de l'assistance dont les consommateurs peuvent bénéficier en vue du règlement extrajudiciaire de tels litiges.

Le non-respect des dispositions précitées, en vigueur pour la généalogie depuis le 1er janvier 2017, est assorti de sanctions :

Article L641-1

Tout manquement aux obligations d'information mentionnées aux articles L. 616-1 et L. 616-2 est passible d'une amende administrative dont le montant ne peut excéder 3 000 euros pour une personne physique et 15 000 euros pour une personne morale dans les conditions prévues au chapitre II du titre II du livre V.

Eléments statistiques énumérés à l'article R 614-2 du code de la consommation

- Nombre de litiges dont le médiateur a été saisi et leur objet :

Le nombre de saisines au cours de l'année 2016 s'élève à 78 se répartissant comme suit :

- réorientées : 22
- incompétence : 3
- non-recevables : 23
- examinées au fond en procédure de médiation : 30

- Questions les plus fréquemment rencontrées et recommandations

Voir I.2 et III du corps du rapport

- Proportion des litiges que le médiateur a refusé de traiter et évaluation en pourcentage des différents motifs de refus :

Hors champ de compétence : 3 (3,84 %)

Réorientation : 22 (28,20 %)

Non-recevables : 23 (29,48 %) dont pas de réclamation préalable de moins de un an 15 (19,23%), saisine manifestement infondée 1 (1,28%) et procédure judiciaire en cours 1 (3,12 %)

- Pourcentage des médiations interrompues et causes principales de cette interruption

6 médiations interrompues (20 %) : refus du généalogiste d'entrer en médiation 2 (6,66%) désistement de l'héritier 3 (10 %) et liquidation judiciaire du généalogiste 1 (3,33 %)

- Durée moyenne nécessaire à la résolution des litiges :

79 jours après la déclaration de recevabilité

- Pourcentage des médiations exécutées :

100 %

- Existence de la coopération au sein de réseaux de médiateurs de litiges transfrontaliers

Le lien sur le site de l'Union européenne pour saisir les litiges transfrontaliers est en place, mais aucune saisine n'a été constatée à ce jour.

- Pourcentage des solutions proposées en faveur du consommateur ou du professionnel ainsi que le pourcentage des litiges résolus à l'amiable

7,70 % des solutions totalement en faveur du consommateur

46,15 % des solutions partiellement en faveur du consommateur et du professionnel

46,15 % des solutions totalement en faveur du professionnel

83,33 % des litiges ayant fait l'objet d'une proposition de solution du médiateur ou d'un accord transactionnel ont été résolus à l'amiable