

# RAPPORT D'ACTIVITÉ 2019

Les données chiffrées et commentaires suivants répondent aux dispositions de l'article R614-2 du Code de la consommation (C. cons) : ils visent à informer les consommateurs et les autorités sur les résultats du service proposé par le Pr Y. LEGEAY, médiateur agréé par la Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC), adossé au Syndicat National des Professions du Chien et du Chat (SNPCC).

Le rapport débute par des considérations relatives à la Médiation de la consommation et à son application aux animaux de compagnie (Partie n° I). Les renseignements chiffrés doivent concerner l'année 2019, la première à connaître une activité pleine (Partie n° II). Toutefois, compte tenu de l'augmentation spectaculaire du nombre de saisines et de médiations effectives - fin 2019 et au cours du premier semestre 2020 - il est apparu plus pertinent d'élargir la période de référence lorsqu'il s'agira de présenter les principaux motifs de litige et de tracer les perspectives (Partie n° III).

## PREMIÈRE PARTIE :

### LA MÉDIATION DES LITIGES DE LA CONSOMMATION APPLIQUÉE AUX ANIMAUX DE COMPAGNIE

#### Titre premier :

#### GÉNÉRALITÉS : DÉFINITION ET OBJET DE LA MÉDIATION / PROCÉDURE

## 1. DÉFINITION ET OBJET DE LA MÉDIATION DES LITIGES DE LA CONSOMMATION

*La médiation de la consommation a pour objet de favoriser le règlement amiable des litiges, liés aux ventes et prestations de service effectuées par un professionnel à l'intention d'un consommateur.*

[À partir d'extractions des articles L611-1 et L611-2 du Code de la consommation (C. cons)].

Cette définition permet d'exclure de la médiation de la consommation diverses situations énumérées à l'art. L611-3 du C. cons, dont plus particulièrement : *les litiges entre professionnels et les procédures introduites par un professionnel contre un consommateur.*

En pratique, nous avons fréquemment reçu des "messages d'alerte" de la part de professionnels inquiets des dégradations de leurs relations avec un client. Trop souvent, ces situations nous ont révélé que de nombreux acteurs animaliers n'avaient pas encore établi de convention avec un médiateur. Il est urgent que cette situation s'améliore car la médiation de la consommation, instaurée par l'ordonnance du 14 mars 2016, concerne désormais la plupart des métiers. On ne peut plus l'ignorer sauf à exercer son activité isolément, sans se soucier des répercussions délétères d'une telle situation sur l'ensemble de sa profession.

Par ailleurs, cette carence prive les parties d'un moyen de communication privilégié. En effet, souligner l'existence d'un médiateur au moment de la vente permet d'aborder une réalité incontournable : *"l'animal, être vivant" ne se réduit pas à la "fabrication standardisée" d'un objet manufacturé car il peut subir des aléas biologiques.* Évoquer la médiation en amont d'un différend sensibilise le consommateur à cette réalité et peut faciliter la résolution ultérieure d'un litige potentiel.

## 2. LA PROCÉDURE DE LA MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

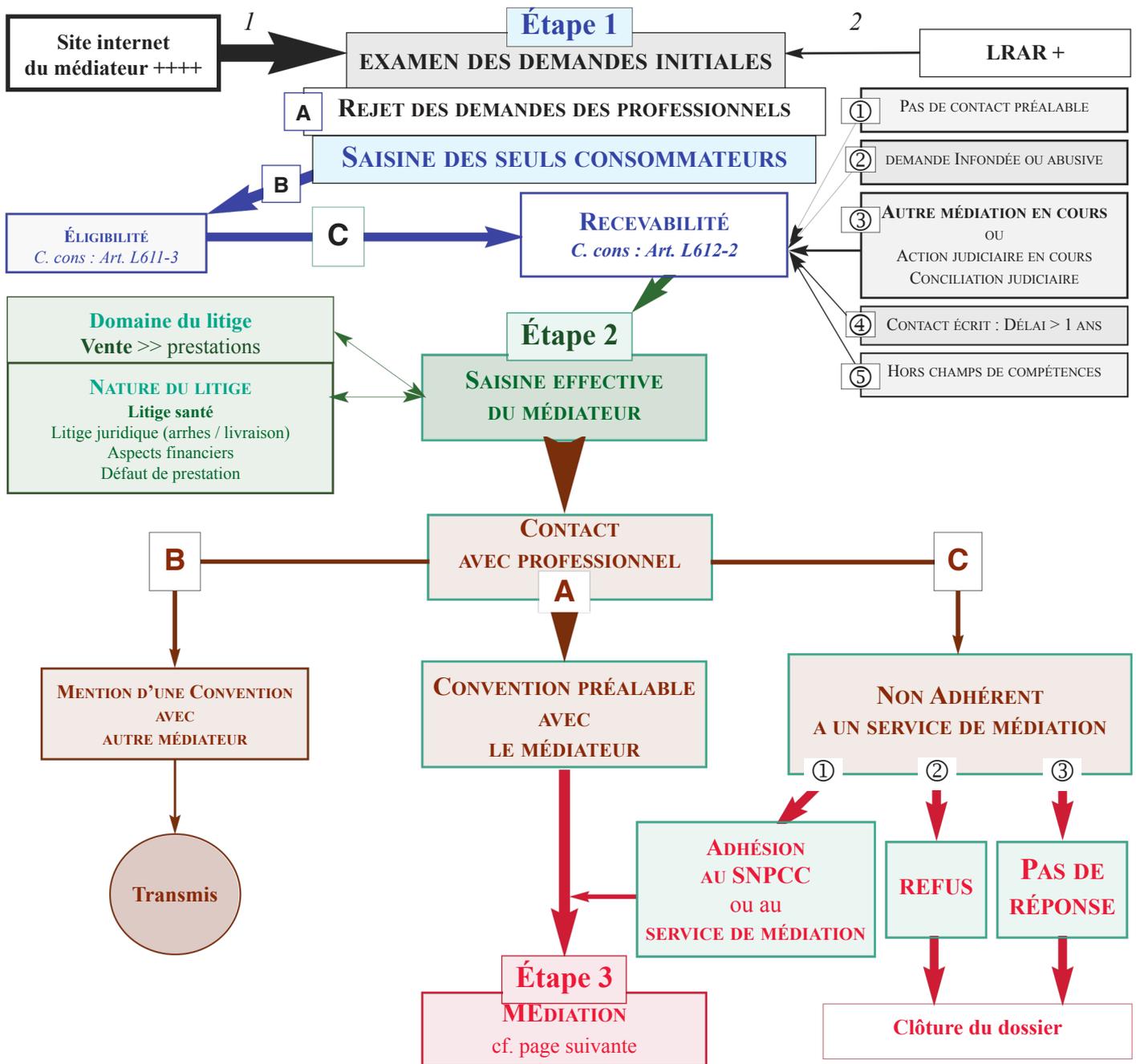
### ① DEUX FIGURES COMMENTÉES POUR PRÉSENTER LA PROCÉDURE DE LA CONSOMMATION

Strictement codifiée et réglementée, la procédure de médiation doit être rappelée afin de comprendre les éléments qui seront ultérieurement exposés puis discutés.

Tel est l'objet des figures 1 et 2 (pages suivantes) et de leurs commentaires.

Figure n°1

**LES PREMIÈRES ÉTAPES PRÉALABLES À LA MÉDIATION PROPREMENT DITE**



Cette première figure rassemble les **deux premières étapes** de la médiation de la consommation, depuis la réception et l'examen des **demandes initiales** jusqu'à l'**adhésion du professionnel** qui permettra de commencer réellement le processus de médiation.

Le médiateur reçoit les demandes initiales sur son **site internet** (1) ou à défaut et plus rarement par **courrier recommandé** (2). La loi dispose que le médiateur doit rejeter les demandes qui émanent des professionnels [A] et ne peut retenir et examiner que les **saisines** qui émanent **des seuls consommateurs**. Le médiateur étudie d'abord leur éligibilité [B] puis concentre son attention à l'examen de leur **recevabilité** [C] car 5 causes (dites de "non-recevabilité") ne permettent pas d'examiner le litige (cf. C. cons : Art. L612-2).

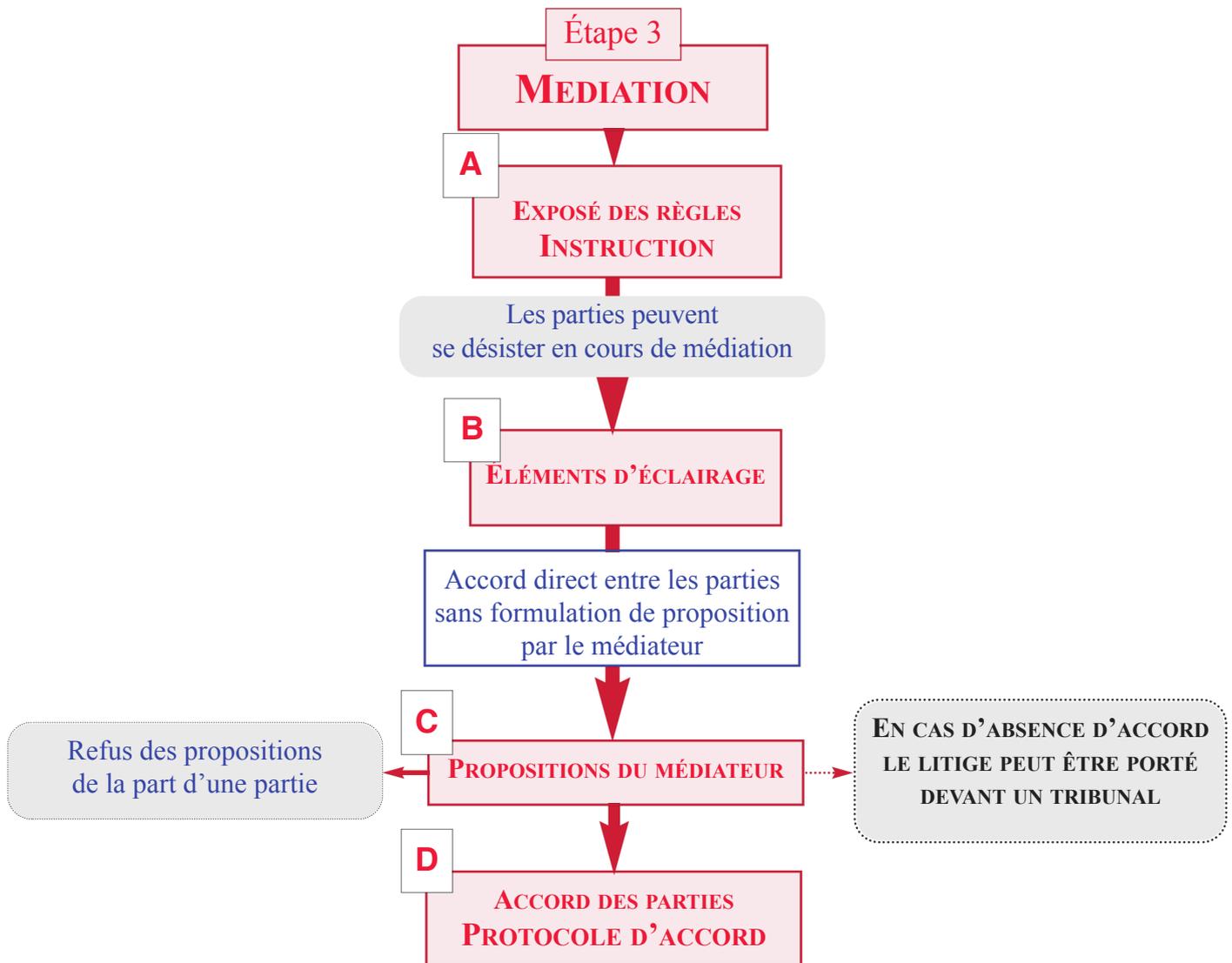
Au bilan, seules les saisines de consommateurs - considérées comme éligibles [B] et recevables [C] - valent **Saisine effective du médiateur**.

C'est alors que le médiateur prend **contact avec le professionnel pour l'informer de cette saisine**. La situation la plus simple [A] est celle où le professionnel a préalablement conventionné avec le médiateur; ainsi que la loi l'exige depuis le 14 mars 2016 (cf. C. cons : Art. L612-1). Une deuxième possibilité est celle où le professionnel a conventionné avec un autre médiateur et il convient de réorienter le dossier correctement [B].

Malheureusement, il reste encore un nombre important de cas où le professionnel n'a pas retenu de médiateur [C] et ne peut pas "garantir au consommateur le recours effectif à un dispositif de médiation" (cf. C. cons : Art. L612-1 et L616-1).

Une telle situation est passible d'une amende importante. Si l'administration a longtemps proposé au professionnel de régulariser sa situation, cette clémence est appelée à s'éteindre. À titre d'exemple, ce professionnel peut adhérer au SNPCC ou au seul service de médiation ①. Il est des situations où le professionnel refuse ② ou ne répond pas ③ : **le médiateur doit en informer le consommateur et clore le dossier**.

## LA MÉDIATION DE LA CONSOMMATION PROPREMENT DITE



Cette seconde figure présente la médiation proprement dite [Étape 3], une fois que le professionnel a donné son accord.

La première phase [A] est celle de l'**instruction** qui est menée de façon **contradictoire** : les parties sont informées de toutes les pièces du dossier et les échanges sont généralement nombreux, téléphoniques ou télématiques.

D'emblée, il est essentiel que le médiateur rappelle et explique les règles : outre l'**obligation de confidentialité** (C. cons. : Art. L612-3) il convient d'insister sur le fait que **l'accord sera le fait des parties**. Celles-ci doivent donc avoir la volonté réelle de rapprocher leur point de vue. En pratique, le médiateur sert d'interface entre les parties qui apprécient souvent de ne pas avoir à échanger directement, sauf si elles le souhaitent expressément. Chaque partie est parfaitement avertie qu'elle peut **quitter le processus** à tout moment et qu'elle reste libre de **porter le litige devant un tribunal**.

Dès lors que l'information est suffisamment étayée, le médiateur produit des **éléments d'éclairage [B]** qui permettent aux parties de comprendre tous les éléments techniques, vétérinaires et juridiques du dossier. Bien qu'il existe de grandes différences selon la nature du litige, il est fréquent que ce document dépasse les vingt pages. Dans l'immense majorité des cas, seules la clarté et la complétude de ces éléments impartiaux permettent d'ouvrir la voie d'un futur accord. Consommateur et professionnel ont d'ailleurs la possibilité de trouver un **accord directement, sans l'aide du médiateur** mais cette éventualité reste rare, du moins lors de litiges animaliers.

Quinze jours au plus après avoir adressé la version définitive des éléments d'éclairage et en l'absence d'accord direct, le médiateur est chargé d'avancer des **propositions [C]**. À chaque fois qu'il est possible, ces propositions ont été négociées et sont connues des parties, voire partagées. En conséquence, les propositions sont suivies ou accompagnées d'un **protocole d'accord [D]** rédigé sur les bases des articles 2044 (transaction) et 2052 du Code civil, afin de mettre fin au différend, sans possibilité de le soumettre ultérieurement au jugement d'un tribunal. **Dans tous les cas, le C. cons dispose que l'accord est le fait des parties.**

Il est évidemment des médiations qui se terminent sans accord, en particulier lors de désistement ou de refus d'une partie. Le litige peut alors être porté devant un tribunal. Le travail de médiation ne peut être évoqué que si le juge l'autorise ou l'ordonne. <sup>3</sup>

### ◆ L'entrée en médiation à l'initiative du seul consommateur

- Le médiateur reçoit les “**demandes initiales**” de médiation ; soit par le canal de son site internet ; soit, beaucoup plus rarement, par Lettre Recommandé avec Accusé de Réception (LRAR).

Comme évoqué précédemment, le Médiateur est dans l'obligation de rejeter les demandes qui émanent d'un professionnel. Nous verrons ultérieurement comment accompagner cette décision - difficilement ressentie si elle n'est pas expliquée - et le cas échéant, prodiguer des conseils pour y remédier.

- Les “**saisines des seuls consommateurs**” font l'objet d'un examen concernant leur éligibilité (C. cons Art. L611-3) et leur recevabilité (C. cons : Art. L612-2).

Nous reviendrons sur ces conditions préalables à la faveur de la discussion spécifique sur les médiations des litiges de la consommation relatives aux ventes animalières.

- Toute demande initiale, déclarée éligible et recevable, vaut **saisine effective du médiateur** et *marque le début de la médiation* (cf. Infra : délai de médiation).
- Toutefois, il y a une différence évidente entre le début “officiel” de la médiation et son “**commencement effectif**” lorsque les parties et le médiateur amorcent le travail de mise à plat du litige. D'où l'importance de retrouver le professionnel et d'obtenir son accord rapidement.

### ◆ Contact avec le professionnel

- Ce contact est évidemment facile si le professionnel a conventionné avec un médiateur et indiqué les coordonnées de ce dernier sur *l'attestation de cession* ou le contrat de prestation de service. Comme de nombreux litiges concerne le **droit de se dédire** qui trouve son application à propos des arrhes, il nous semble important que les coordonnées du médiateur figurent également sur le *contrat de réservation*.

Malheureusement, c'est loin d'être toujours le cas. Dès lors, rechercher et contacter le professionnel peut prendre du temps, d'autant qu'il est souvent nécessaire de l'informer des bases de la médiation de la consommation.

Comme indiqué précédemment (cf. infra, page 1) l'obligation faite au professionnel d'informer le consommateur date de plus de 4 ans (Art. L616-1 du C. cons). L'on peut comprendre et apprécier que les administrations compétentes aient longtemps fait preuve de pragmatisme et de pédagogie à l'égard des professionnels défaillants, en les invitant à *régulariser leur situation* plutôt qu'en les verbalisant systématiquement. Mais le temps n'est-il pas venu de hâter la mise en conformité des réalités avec les textes législatifs et réglementaires.

- La saisine du médiateur est immédiatement portée à la connaissance du professionnel qui, informé des principes de la médiation et des éléments du litige présenté par le consommateur, peut **accepter la résolution amiable ou la refuser**.

Le professionnel supporte seul le coût de la médiation, qui reste très modéré en regard des frais connexes liés à une action judiciaire.

### ◆ La médiation proprement dite

- Les opérations de médiation ne commencent réellement qu'avec l'accord du professionnel car tout processus de résolution amiable exige des échanges - généralement indirects et par le biais du médiateur - selon le principe fondamental du contradictoire.

- Si l'objectif est que la médiation aille jusqu'à son terme et permette l'accord des parties, consommateur et professionnel sont d'emblée informés qu'ils pourront se retirer à tout moment ou refuser l'accord au terme du processus ; indépendamment l'un de l'autre et sans avoir à justifier leur décision. Pour autant, il est évidemment souhaitable que la partie qui se désiste ait la courtoisie d'en informer le médiateur.

**Dès lors, les parties, et plus particulièrement le consommateur, conservent toute possibilité de porter le litige devant un tribunal.**

- Les médiateurs sont agréés par la CECMC sur la double base de leurs compétences professionnelles et juridiques. Dès lors, le **document d'éclairage** est essentiel car il doit inspirer confiance et apporter les éléments indispensables à la compréhension des éléments du litige et plus encore, des propositions ultérieures du médiateur. La médiation de la consommation est un bel exercice d'analyse et de synthèse qui justifie un bagage spécifique solide et un temps d'adaptation aux spécificités et règles de l'exercice.
- Si les parties ont la possibilité de trouver un accord elles-mêmes, il est généralement nécessaire que le médiateur adresse ses **propositions** et produise un **protocole de transaction** qui sécurise l'accord et met définitivement fin au litige.

Pour autant, le Code de la consommation dispose que **l'accord est le fait des parties** et que le médiateur reste un facilitateur. S'il est effectif que l'acceptabilité de l'accord dépend du degré de rapprochement des parties, le médiateur ne doit pas enfermer celles-ci dans un schéma trop strict puisqu'il est acté que l'accord traduit l'expression de leur volonté.

## LA MÉDIATION DES LITIGES DE LA CONSOMMATION APPLIQUÉE AUX ANIMAUX DE COMPAGNIE

### Titre second :

#### LES SPÉCIFICITÉS DES MÉDIATIONS DE LA CONSOMMATION EN LIEN AVEC L'ANIMAL

De différents contacts établis avec les médiateurs d'autres domaines d'activité, nous sortons convaincu qu'il n'existe pas de médiations standardisées et que toutes comportent leur lot de difficultés spécifiques. Dès lors, notre propos n'est aucunement de revendiquer un statut original mais simplement, de souligner diverses spécificités animalières incontournables qu'il serait déraisonnable d'occulter.

### 1. PASSION ET MÉDIATION : UNE CONCILIATION DIFFICILE

S'il est entendu qu'il n'existe pas de médiation facile, il reste que l'attachement que nombre de nos concitoyens portent aux animaux de compagnie a peu d'équivalents dans les autres secteurs, d'autant que les limites entre attachement et passion sont ténues et que cette dernière est rarement bonne conseillère pour aider à sortir de l'impasse.

Qu'un ordinateur récent lâche au plus mauvais moment est évidemment pénible et irritant mais changer de carte mère n'est pas de même nature qu'une opération chirurgicale complexe et *a fortiori* qu'une incinération. Il ne s'agit de hiérarchie mais de réelle différence de nature.

La même problématique se rencontre chez de nombreux éleveurs qui - passionnés par leur métier - peuvent s'identifier aux animaux qu'ils élèvent au point de vivre les reproches qui leur sont faits comme une agression dans leur chair, avec une remise en cause de leur probité tout autant que de leur technicité.

Ce sont autant de spécificités que nous avons identifiées puis étudiés, afin d'aborder la résolution amiable avec les bonnes clés.

## 2. DES SPÉCIFICITÉS JURIDIQUES

Ces dernières sont particulièrement importantes quant à leurs incidences sur la procédure de médiation.

### ○ Quels codes appliquer lors d'un litige animalier ?

- Pour le Chien et le Chat, la réponse est limpide : il faut appliquer *la garantie de conformité<sup>1</sup> du Code de la consommation* (C. cons) dans pratiquement tous des cas. Les dispositions du Code Rural et de la Pêche Maritime (CRPM) relatives aux Vices Rédhibitoires des animaux domestiques (V.R.A<sup>x</sup> dom) ne sont pratiquement jamais utilisées car leur liste est extrêmement restreinte<sup>2</sup> et la procédure est inapplicable<sup>3</sup> compte tenu de la brièveté des délais.

Par ailleurs, la Garantie des défauts cachés [art. du Code civil (C. civ)] n'est possible qu'à raison d'une convention spéciale<sup>4</sup> que nous n'avons pratiquement jamais rencontrée dans les contrats de vente d'un animal de compagnie<sup>5</sup>.

- Dès lors, quel intérêt à poser cette question alors que la réponse est tranchée ? La réponse est liée à la *superposition de dispositions historiques qui n'ont pas été abrogées* et qui conduisent inmanquablement à de multiples et fréquentes confusions.

\* À titre d'exemple tout à fait illustratif, **aucun article du Code de la consommation n'évoque l'animal vivant !**

*En clair, tout une filière dépend d'un texte qui ne fait jamais référence à l'animal !*

---

<sup>1</sup> L'expression "Garantie de conformité", classiquement utilisée, est un raccourci rapide. En fait, il s'agit de la *garantie légale de conformité d'un bien par rapport aux caractéristiques du contrat*. (C. cons : Art. 217-5). Cet article est long mais pour notre part, nous insistons sur l'alinéa 2° : *[Pour être conforme au contrat, le bien (le chien ou le chat) doit 2° ou présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté].*

En effet, tout est dit : le Code de la consommation insiste sur la **qualité de l'information délivrée par le professionnel "sachant" à l'égard du consommateur profane**. Si nous sommes les premiers à souligner la difficulté d'informer sur les maladies et les aléas biologiques, nous considérons qu'un éleveur professionnel connaît mieux que quiconque la race (éventuellement les quelques races) qu'il élève et qu'**il est parfaitement placé pour conseiller l'acheteur et le cas échéant, souligner les limites des attentes par rapport aux réalités**.

<sup>2</sup> Les V.R. Ax dom se résument à **six maladies** pour le Chien : ["Maladie de Carré" / "Hépatite contagieuse canine" (ou "Maladie de Rubarth"), "Parvovirose" // "Dysplasie coxo-fémorale" / "Ectopie testiculaire pour les animaux âgés de plus de 6 mois" / "Atrophie rétinienne progressive"] / et **quatre** pour le Chat : ["Leucopénie infectieuse" / Péritonite infectieuse féline / *Infection* par le virus leucémogène félin / *infection* par le virus de l'immuno-dépression].

**Ceci mérite un commentaire solennel** : chez le chien, la législation des V.R.Ax dom ne concerne que six maladies alors qu'on dénombre plus de 1500 entités pathologiques distinctes ! En conséquence, lorsqu'un particulier achète un Chien à un non-professionnel autorisé à le faire (en pratique : "les éleveurs dérogataires" visés par l'Art. du CRPM) leur garantie se limite à six maladies sur 1500 !

Ce qui se passe de tout commentaire.

<sup>3</sup> En effet, la législation des V.R.Ax dom date d'une époque (1838) où la quasi-totalité se faisait sur le même territoire, à l'échelle du canton (au plus de la circonscription judiciaire de l'époque : "le tribunal de Paix"). Il n'y avait donc aucune difficulté à appliquer la procédure restée immuable avec 1°) une *requête* auprès du tribunal du lieu où réside l'animal (afin d'expertise vétérinaire) puis 2°) une *assignation* auprès du tribunal du lieu où réside le vendeur.

Chacun comprend que tout a changé, dès lors que beaucoup de ventes concernent des acteurs (le professionnel et le consommateur) géographiquement très éloignés : l'application de la garantie est quasi impossible car *dans le délai pour agir de 30 jours*, le consommateur doit actionner deux tribunaux distincts (à une époque où il faut tout faire pour désengorger l'appareil judiciaire, il y a mieux!).

<sup>4</sup> Cette convention encore appelée "garantie conventionnelle" doit être clairement exprimée (= convention expresse) et non déduite du contexte (convention tacite).

<sup>5</sup> La raison est évidente car le délai pour introduire l'action est de deux ans à compter de la découverte du défaut (plafonné à cinq ans) ce qui est considérable dans le cas d'un animal qui peut avoir souffert du mésusage qu'il a subi.

- \* Mais le plus extraordinaire en termes de *“jeu de piste juridique”* est à venir et concerne l’article L213-1 du Code rural et de la Pêche maritime (CRPM), relatif aux V.R.A<sup>x</sup> dom.

Nous avons déjà souligné (cf. notes n° 3 et 4 de la page 6) que la juridiction des Vices rédhibitoires est obsolète. La question mérite d’être posée de l’intérêt de conserver des dispositions inapplicables, quoique non abrogée. La réponse est simple et imparable : le seul moyen juridique dont dispose le Ministère de l’Agriculture pour évoquer un Code de la consommation omniprésent (qui dépend du Ministère de l’Économie) est de passer par le CRPM à propos des V.R.A<sup>x</sup> dom !!

Dès lors, il faut être particulièrement bien informé pour s’y retrouver. Si nul n’est censé ignorer la loi, il faut admettre qu’il est quand même difficile de la comprendre quand un texte majeur (la garantie de conformité) se cache derrière un autre, sans portée pratique (V.R.A<sup>x</sup> dom).

(cf. page n° 8 suivante : “Annexe: L’extrême complexité de l’art. L213-1 du CRPM”).

### ○ **L’absence de délai de présomption d’antériorité du défaut à la délivrance.**

- Parmi les mesures phares de l’importante loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 *“relative à la consommation”*, l’une des plus illustratives de la volonté du législateur de renforcer les droits des consommateurs est l’allongement du délai de présomption d’antériorité de 6 à 24 mois.
- \* Pendant les 24 mois qui suivent la vente, le consommateur est dispensé d’apporter la preuve de l’antériorité du défaut de conformité par rapport à la délivrance.
- \* Cette mesure, dont nous profitons tous en tant que consommateur, s’avérait particulièrement inquiétante pour l’élevage dans la mesure où énormément de difficultés de santé peuvent apparaître dans les deux ans qui suivent la délivrance, *du seul fait d’un mésusage de l’animal.*

***L’application de cette disposition à l’animal vendu laissait craindre la mort programmée de l’élevage sous un nombre potentiellement exorbitant d’actions en garantie injustifiées.***

Nous nous en sommes ouverts auprès de l’ensemble des organisations professionnelles représentatives de la cynotechnie et de la félinotechnie.



Seule l’action de la Présidente du Syndicat National des Professions du Chien et du Chat (SNPCC) auprès de M. H. Guillaume, sénateur (et futur Ministre de l’Agriculture) a permis la sensibilisation des parlementaires avec pour conséquence, un amendement porté dans le cadre de la Loi 2014-1170 du 13 octobre 2014 dite “d’avenir pour l’agriculture, l’alimentation et la forêt”.

***Cet amendement supprime le délai d’antériorité pour l’application de la garantie de conformité aux animaux. En conséquence, cette présomption n’existe pas et l’antériorité doit être prouvée dès le jour de la délivrance.***

Comme précédemment (cf. § “Quel Code appliquer”) c’est le même art. L213-1 du CRPM qui porte la décision législative de supprimer la présomption d’antériorité de la garantie de conformité appliquée aux animaux.

- Bien évidemment, ce développement n’a d’intérêt que dans la mesure, essentielle, où toutes ces dispositions impactent considérablement la procédure de la médiation de la consommation.



**Ainsi, le médiateur doit d’abord chercher à comprendre si le défaut est antérieur à la délivrance ou non.**

**Seul le premier cas permettra au consommateur d’agir sur la base du Code de la consommation.**

## Annexe : L'EXTRÊME COMPLEXITÉ DE L'ART. L231-1 DU CRPM

Cette annexe a pour intérêt de montrer l'extrême complexité de l'art L213-1 du CRPM, le premier relatif aux vices rédhibitoires des animaux domestiques. C'est cet article "rural" qui permet d'affirmer :

- que le Code de la consommation s'applique aux ventes animales conclues entre un professionnel et un consommateur.
- qu'il n'y a pas de délai de présomption d'antériorité dans le cas spécifique des ventes d'animaux.

Il est surprenant qu'un article inaugural ait comme intérêt principal un sujet *autre que celui pour lequel il a été initialement rédigé* ! Nous nous sommes longtemps demandé pourquoi ; de fait, la raison, bien qu'un peu alambiquée, se tient parfaitement.

Le dispositif des vices rédhibitoires des animaux domestique est la seule législation spécifiquement dédiée aux ventes des animaux. Le service juridique du ministère de l'Agriculture y tient farouchement car cela lui permet d'intégrer et d'adapter - *par le biais de lois agricoles* (l'exemple le plus récent est celui de la loi d'Avenir sur l'Agriculture) - des dispositions importantes qui dépendent d'un autre ministère.

CRPM: Art. L. 213-1 :

*L'action en garantie<sup>7</sup>, dans les ventes ou échanges d'animaux domestiques est régie, à défaut de conventions contraires, par les dispositions de la présente section, sans préjudice<sup>8</sup> ni de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-6, L. 217-8 à L. 217-15, L. 241-5 et L. 232-2 du code de la consommation ni des dommages et intérêts qui peuvent être dus, s'il y a dol.*

*La présomption<sup>9</sup> prévue à l'article L. 217-7 du même code n'est pas applicable aux ventes ou échanges d'animaux domestique<sup>10</sup>*

<sup>7</sup> L'action en garantie dont il est question ici est celle des défauts cachés de la chose vendue qui fait l'objet de l'art. 1641 du C. civ qui ne s'applique pas aux animaux (la Cour de cassation l'a rappelé à onze reprises<sup>7</sup> à compter de 2001) **sauf conventions expresses**, tout à fait exceptionnelles pour les animaux de compagnie. En clair, la législation des V.R. remplace les dispositions du C. Civ lorsque l'objet de la vente est un animal, sauf si les parties l'ont expressément voulu. Or, les professionnels n'ont aucun intérêt à souhaiter ce retour au C. civ car le délai pour agir est de 2 ans **à compter de la découverte du défaut**, ce qui est très long dès lors que l'usage de l'animal peut jouer beaucoup sur son état de santé.

<sup>8</sup> *Sans préjudice* est une locution juridique qui est souvent incomprise. Elle signifie: "*sans renoncer à*": en clair, l'acheteur d'un animal a le choix entre les vices rédhibitoires et le Code de la consommation s'il estime que cet animal est porteur d'un défaut. Dans l'immense majorité des cas, il choisit le Code de la consommation parce qu'il peut agir pendant deux ans alors que le délai d'action des V.R. est très court (30 jours seulement). Telle est la raison pour laquelle le Code de la consommation doit impérativement figurer dans les conditions générales de vente (cf. supra).

<sup>9</sup> Il s'agit de la présomption d'antériorité des défauts à la délivrance du Code de la consommation: en clair, elle ne s'applique pas aux animaux: **dès le jour de la délivrance, elle doit être prouvée.**

<sup>10</sup> Nous avons tenu à commenter le premier des articles des Vices rédhibitoires des animaux domestiques (qui fait partie du CRPM) alors que nous commentons le C. cons car vous pouvez constater que le seul moyen de comprendre ce qui prévaut pour les animaux est de revenir au CRPM alors que les vices rédhibitoires ne s'appliquent pratiquement jamais.

**Ceci illustre l'extrême difficulté du droit des ventes animalières où il faut être spécialiste pour s'en sortir. Nous avons très très souvent l'occasion de présenter ce droit à des juristes et ils sont unanimes à admettre sa complexité.**

Nous avons fréquemment rencontré des pseudo-juristes de pacotilles qui prétendaient tout connaître du droit des ventes animalières. Notre réponse est toute simple: si cette simplicité était réelle, pour quelle raison la Cour de cassation a dû revenir, *à de multiples reprises*, sur les jugements de cours d'appel qui n'avaient pas appliqué la loi. Par ex: 11 arrêts de cassation sur l'inapplicabilité du retour au Code civil (garantie des défauts cachés) en l'absence de convention expresse.

## DEUXIÈME PARTIE DONNÉES ET ANALYSES CHIFFRÉES

Cette deuxième partie a pour objet de présenter et commenter les données chiffrées de la médiation adossée au Syndicat National des professions du Chien et du Chat. Elle est organisée en deux titres distincts.

Le titre premier répond strictement au cahier des charges et se concentre sur **le bilan de l'exercice 2019**. Pour nécessaire qu'il soit, nous ne nous sommes pas résolu à limiter notre propos à cette seule réalité car le nombre et la nature des médiations ont spectaculairement changé à compter de début 2020 au point que *l'analyse du seul bilan 2019 serait caricaturalement décalée par rapport aux évolutions, qualitatives et quantitatives, enregistrées depuis*.

Telles sont les raisons pour lesquelles le titre deuxième s'intitule "**Une vision globale sur l'ensemble des exercices**" et *est beaucoup plus représentatif de l'intérêt majeur de la médiation en matière de litiges animaliers, non seulement pour aider à les résoudre mais plus encore pour les prévenir*.

### Titre premier : BILAN DE L'EXERCICE 2019

#### 1. AVERTISSEMENT : ÉLÉMENTS DE CONTEXTE, PROFESSIONNELS ET PERSONNELS

##### ◆ 2018 : Année de notre agrément par la CECMC et de la mise en place du service

Après notre audition par l'ensemble des membres de la CECMC, c'est le 30 Avril 2018 que nous avons été désigné comme médiateur des litiges de la consommation, adossé au SNPCC.

Si quelques demandes initiales nous sont parvenues, ce n'est réellement qu'au second semestre que notre activité a réellement commencé, après qu'une large action de sensibilisation, de l'organisation professionnelle auprès de ses adhérents, a été menée. Cette période de transition nous permet d'appréhender les réalités et difficultés de l'exercice.

La CECMC dispose que seules les médiations terminées au 31 décembre sont comptabilisées au titre de l'exercice en cours. Dès lors, seules cinq médiations ont été enregistrées en 2018 tandis que 4 autres, en cours d'achèvement, étaient reportées sur l'exercice suivant.

##### ◆ 2019 : Une année harassante, en raison de la superposition de la médiation et de la fin de notre mandat ordinal

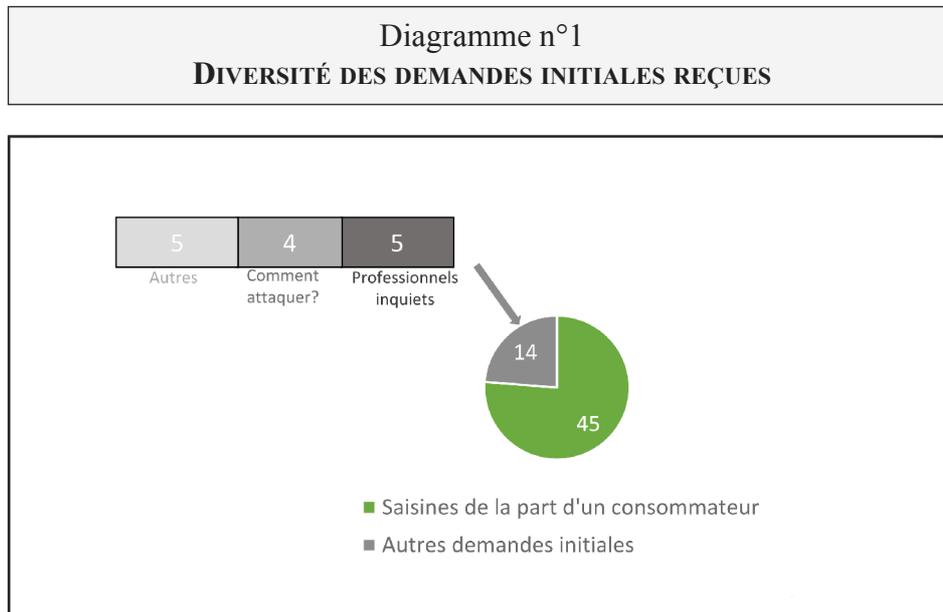
Décembre 2019 a vu la fin d'un mandat ordinal qui nous a comblé, tant par l'honneur que nous avons ressenti que par la richesse et la diversité des tâches spécifiques qui nous ont été confiées.

Nous tenons à souligner la continuité et la cohérence et de nos activités : sur le plan ordinal, nous avons plus particulièrement été en charge des évolutions en matière de résolution amiable et des réflexions liées au nouveau code de déontologie vétérinaire). Cette remarque méritait d'être mise en évidence dès lors qu'elle souligne que voilà près de 10 ans que nous consacrons beaucoup de réflexions et d'énergie à la résolution amiable.

En outre, nous avons été chargé de l'ensemble des réflexions visant à la mise en place d'un tribunal arbitral.

## 2. DIVERSITÉ DES DEMANDES REÇUES (Diagramme n° 1)

Le diagramme n°1 « **DIVERSITÉ DES DEMANDES INITIALES REÇUES** » montre que, sur un total de 59 requêtes reçues et étudiées par le médiateur, 14 n'ont pas pu être retenues et apparaissent en gris (diagramme n° 1). Au sein de cet ensemble, deux groupes homogènes ont été clairement identifiés



*Sur l'ensemble des demandes réceptionnées et étudiées, seules 45 entraient bien dans le cadre de la médiation de la consommation.*

*Sur les 14 rejetées, 5 émanaient de professionnels inquiets d'une dégradation relationnelle avec le consommateur tandis que 4 missives étaient dominées par l'intention d'agir en justice avec le souhait exprimé d'avoir des conseils pour aller en ce sens.*

- Le premier (5 demandes) rassemble des professionnels inquiets de l'évolution d'un différends qui se tourne vers le médiateur pour qu'il puisse prendre le litige en charge
- Le deuxième (4 demandes) regroupe des requêtes diverses, (de consommateurs ou de particuliers) dont l'esprit est clairement éloigné de celui de la médiation, puisque l'intention affichée est de se renseigner sur la façon d'acter contre une partie présentée comme très fortement indélicat.

Bien qu'éloignés de l'esprit ou de la lettre de la médiation de la consommation, l'existence de ces groupes est inévitable dans la période d'installation et de montée en puissance du processus de résolution amiable. Nous avons pris contact avec chacun d'eux pour leur donner les informations requises, tout particulièrement sur l'importance d'informer le consommateur en amont.

De façon générale, le traitement de toutes les demandes qui ne conduiront pas à des médiations prend beaucoup plus de temps que ce que nous avons évalué initialement.

### 3. DIVERSITÉ DES DEMANDES INITIALES ÉLIGIBLES ET RECEVABLES (Diagramme n°2)

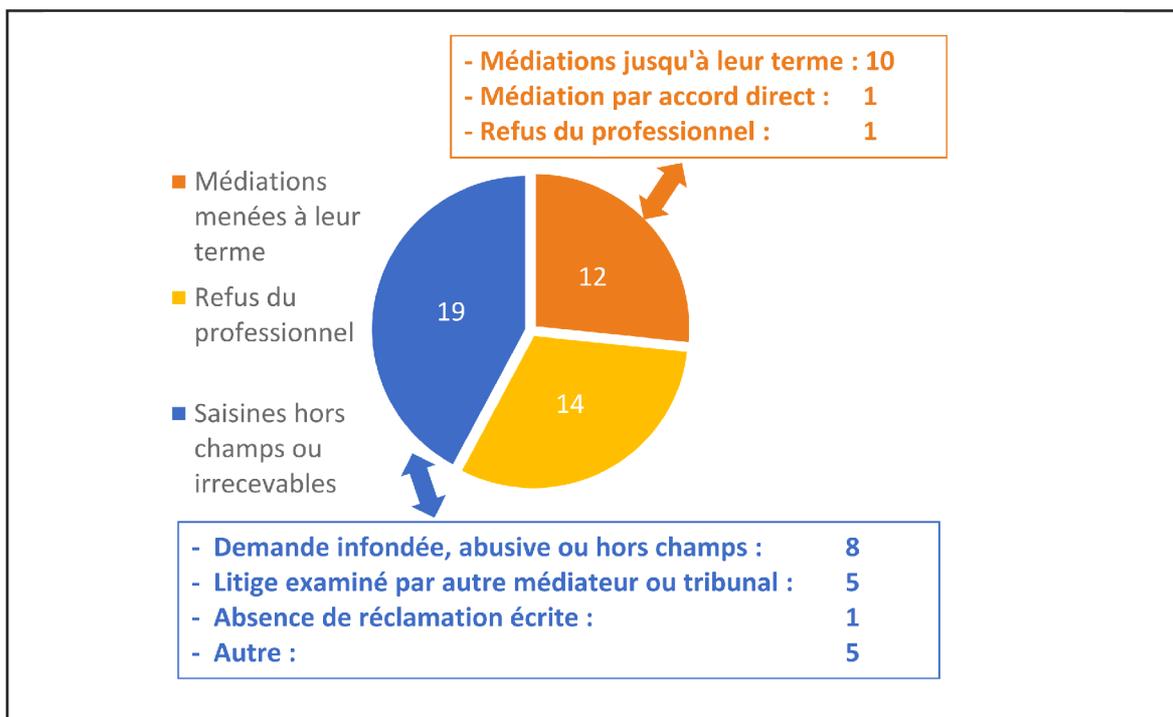
Le diagramme n° 2 souligne que, sur un total de 45 demandes initiales étudiées par le médiateur, seules 12 feront l'objet d'une médiation (cf. infra)

- ◆ Un important groupe (couleur orange) est composé de 14 situations où les professionnels n'avaient pas retenu de médiateurs avant le litige et n'ont pas répondu à la proposition qui leur était faite de se mettre en conformité. Il est probable que certains découvraient le dispositif de médiation à cette circonstance et ont préféré ne pas se manifester.
- ◆ Un deuxième groupe, plus important encore (19 demandes) mais beaucoup plus hétérogène, est constitué de situations diverses "Saisines hors champs ou irrecevables" selon la terminologie proposée par la CECMC à l'occasion d'une enquête nationale, soumise à tous les médiateurs, afin de préparer un bilan annuel.

Une situation mérite d'être individualisée (5 cas) de par son homogénéité ("litige examiné par un autre médiateur ou un tribunal"). En pratique, dans le cas où le professionnel avait conventionné avec la Société Médiavet sans avoir eu l'opportunité de l'indiquer au consommateur, ces situations ont été régularisées sans difficulté.

De façon étonnante, un seul cas a dû être rejeté au motif de l'absence de réclamation écrite. Malgré la proposition qui lui a été faite - conformément à la volonté de la CECMC - de permettre que cette situation soit régularisée, le demandeur n'a pas donné suite.

**Diagramme n°2**  
**DIVERSITÉ DES DEMANDES INITIALES REÇUES**



*Sur l'ensemble des 45 demandes éligibles et recevables, seules 12 - représentées en orange - ont donné lieu à médiations. Dix ont conduit à un protocole d'accord, mis en forme par le médiateur, dès lors que les parties le souhaitaient à la lecture des éléments d'éclairage. Dans un cas, l'accord a été le fait des parties après qu'ils ont reçu les éléments d'éclairage. Un seul professionnel a refusé tout accord - au motif, devenu fréquent depuis - qu'il avait été attaqué sévèrement par le biais des réseaux sociaux.*

#### 4. ELEMENTS COMPLÉMENTAIRES

Ce chapitre regroupe diverses informations complémentaires mentionnées à l'Art. R614-2 du Code de la consommation.

##### ○ **Le nombre de litiges dont le médiateur a été saisi et leur objet**

- ◆ La réponse relative au nombre de litige (2019 stricto sensu) est apportée à la page 10 (diagramme 1).
- ◆ Afin de présenter un panorama plus conforme aux enseignements désormais disponibles, la ventilation des litiges est disponible à la page 14, avec une distinction majeure entre ceux qui concernent les ventes et ceux, très minoritaires, qui surviennent lors de prestations de service.
- ◆ À propos des litiges relatifs aux ventes de chien et de chat, nous avons distingué ceux qui sont essentiellement d'ordre médical et ceux qui sont principalement d'essence juridique. Ces données originales, désormais disponibles grâce aux processus de médiation, sont présentées aux pages 14 à 16.

##### ○ **Les questions les plus fréquemment rencontrées dans les litiges et qui sont l'objet de recommandations**

- ◆ Les motifs soulevés par les litiges médicaux sont très variés. Pour autant et au-delà des maladies proprement dites, nous souhaitons insister sur l'amélioration :
  - que les professionnels devraient apporter aux contrats et aux documents obligatoires qui doivent accompagner la délivrance d'un chien et d'un chat, conformément aux dispositions de l'art. L214-8 du CRPM
  - du comportement à adopter lorsqu'un consommateur appelle violemment à propos d'un litige naissant.
- ◆ À propos des motifs essentiellement juridiques, il convient d'insister sur "l'explosion" de leur nombre en 2020, essentiellement en raison de la panzootie, avec les contrats de réservations et des confusions fréquentes entre le droit de se dédire dans le cadre de la réservation et celui de se repentir (droit de rétractation) après une vente. Nous reviendrons sur ce point ultérieurement.

##### ○ **La proportion de litige que nous avons refusé de traiter et l'évaluation des différents motifs de refus.**

- ◆ Comme il est normal lors de la mise en place d'un service et durant sa phase de croissance, nous avons limité les refus aux seuls items décrits dans le C. cons : tout particulièrement, les demandes n'émanant pas de consommateurs (pour l'essentiel, des demandes inéligibles au Code de la consommation).

Nous avons été plus sélectif quant aux motifs liés à l'irrecevabilité des demandes mais globalement, nous avons eu à cœur d'en rejeter le moins possible. Le plus significatif, qui ne nous a posé aucune difficulté, est évidemment le cas où le professionnel avait conventionné avec un autre médiateur (en l'occurrence, la Société Médiavet) : il est clair que nous les avons refusés sans la moindre difficulté et que nous avons aidé à la réorientation qui s'imposait.

- ◆ Notre position sera probablement différente en 2021 car nous sommes actuellement débordé par un nombre croissant de demandes (ce qui n'est pas sans être terriblement stressant, voire obsessionnel) fréquemment du niveau de l'enfantillage vis-à-vis des professionnels.

Compte tenu de ce que nous pensons être un danger majeur d'asphyxie, *pouvant aller jusqu'à porter préjudice à notre santé* (ce n'est pas à 70 ans que nous apprendrons à ne pas rechercher la perfection dans ce que nous entreprenons) nous serons très certainement conduits à adopter des mesures drastiques :

- lorsque les demandes émanant de consommateurs atteints de prurit caractériel, nous explorerons les possibilités ouvertes par l'alinéa 2° de l'art. L612-2 : "*demande manifestement infondée ou abusive*"
- lorsque le litige plonge ses racines dans les libertés que certains professionnels prennent vis-à-vis des organismes généalogiques [Livre des Origines Françaises (LOF) tenu par la Société Centrale Canine (SCC) / ou Livre officiel des origines félines (LOOF)], nous explorerons les possibilités ouvertes par l'alinéa 5° de l'art. L612-2 : "*Le litige n'entre pas dans notre champ de compétence*" car nous n'avons - ni les moyens, ni la volonté - de peser sur les organisations d'intérêt public qui ne nous pas attendu, et c'est bien normal, pour définir leurs différents protocoles.
- ◆ Sous réserve impérative d'une réévaluation nécessaire du niveau de nos prestations, liée à nos titres<sup>1</sup> et notre expérience<sup>2</sup>, professionnelle et désormais de la médiation, nous sommes très heureux de notre coopération avec le Syndicat National des Professions du Chien et du Chat (SNPCC)
- Notre indépendance est totale et notre articulation avec les membres du personnel excellente, en particulier la responsable administrative de la Médiation de la consommation
- Nous trouvons un prolongement évident et épanouissant avec le CNFPro, principal organisme de formation des professions du Chien et du Chat. cf. page 21.

Dans ce cadre, nous considérons qu'il convient de repenser le circuit des demandes initiales dans le sens d'une plus grande efficacité encore et d'une potentialisation des tâches de chacun.

### ○ La proportion des médiations interrompues

Une seule en 2019, de la part du consommateur qui n'intervenait pas directement sans être pour autant représenté par un avocat.

### ○ La durée moyenne de résolution des litiges

Il convient de distinguer deux aspects très différents mais que nous intégrerons dans cette thématique des délais

- ◆ À la suite d'une discussion bilan<sup>3</sup> que nous avons eue avec une personne du secrétariat de la CECMC à la fin de 2018, nous avons été très attentif au délai de réponse sur notre saisine ou non après réception d'une demande initiale : le résultat, déjà donné dans l'enquête nationale de la CECMC (avril 2020) est excellent : 4 jours<sup>3</sup> !

---

<sup>1</sup> **Professeur agrégé de Médecine** des équidés et des carnivores / **Agrégé de Législation professionnelle vétérinaire et déontologie vétérinaire** (nous somme<sup>1</sup> le seul titulaire de ce diplôme) / **Docteur en droit** (titre de notre thèse : "Les garanties liées à la vente des animaux")

<sup>2</sup> Docteur vétérinaire à 23 ans / Maître assistant à 25 ans / Maître de conférences (Médecine) à 30 ans / Professeur titulaire (Médecine) à 32 ans / Responsable du département des Sciences cliniques de l'école vétérinaire de Nantes à 50 ans / Membre du Cabinet d'un Ministre (1989 et 90) / Membre du Conseil Économique et Social (en tant que Personnalité qualifiée de 2001 à 2007 / Membre élu du Conseil National de l'Ordre des vétérinaires de 2013 à 2019)

<sup>3</sup> Malgré tout le soin apporté à cette légitime exigence, le délai sera un plus long en 2020 en raison du nombre des demandes initiales.

- ◆ En revanche, le temps des traitements des médiations est de 120 jours [incluant la production du document d'éclairage (théoriquement inférieur à 90 jours) et le délai de présentation des propositions du médiateur (15 jours supplémentaires au plus)].
- Les raisons de ce qu'il faut présenter comme une anomalie trouve son explication dans la charge importante de nos fonctions ordinaires en 2019 et une relative inexpérience du processus de médiation avec des erreurs que nous ne reproduirons plus.
- Nous pouvons affirmer que l'amélioration sera significative, quoiqu'encore insuffisante, en 2020.

### ○ **S'il est connu, le pourcentage des médiations qui ont été exécutées**

Il est effectivement connu, même si nous n'avons pas le recul au-delà de trois mois

Nous souhaitons défendre un point de vue qui peut certainement être réfuté mais qui nous paraît pertinent dans le cas de médiations animales

#### ◆ **Les actions judiciaires**

À notre connaissance (forte fiabilité) : un seul cas (report d'une médiation commencée en 2018) susceptible d'être audienté en mars 2021 !

#### ◆ **Les médiations conduisant à un protocole d'accord : ≈ 60 %**

#### ◆ **Les médiations sans protocole d'accord mais avec un résultat positif : le reste**

Contrairement à une idée reçue, un nombre important de médiations sont des succès alors même qu'il n'y a pas eu de protocole d'accord. Cette affirmation forte ne relève pas de la méthode Couet mais est étayée par les témoignages de satisfaction que nous recevons.

Le schéma classique est celui où le droit vient intégralement à l'appui d'une des deux positions et peu importe qu'il s'agisse plutôt du consommateur ou du professionnel.

Mais l'impression positive n'est possible qu'à compter d'une écoute attentive, d'une information précise et avant tout, d'éléments d'éclairage conséquents.

### ○ **Enfin, le seul moyen de progrès reste la formation, exigeante et en présentielle, même si les méthodes substitutives ont leur intérêt en période de pandémie, ce qui n'est quand même pas la règle.**

**Titre second**

**PRÉSENTATION DE L'ENSEMBLE DES EXERCICES : UNE ÉVOLUTION SPECTACULAIRE**

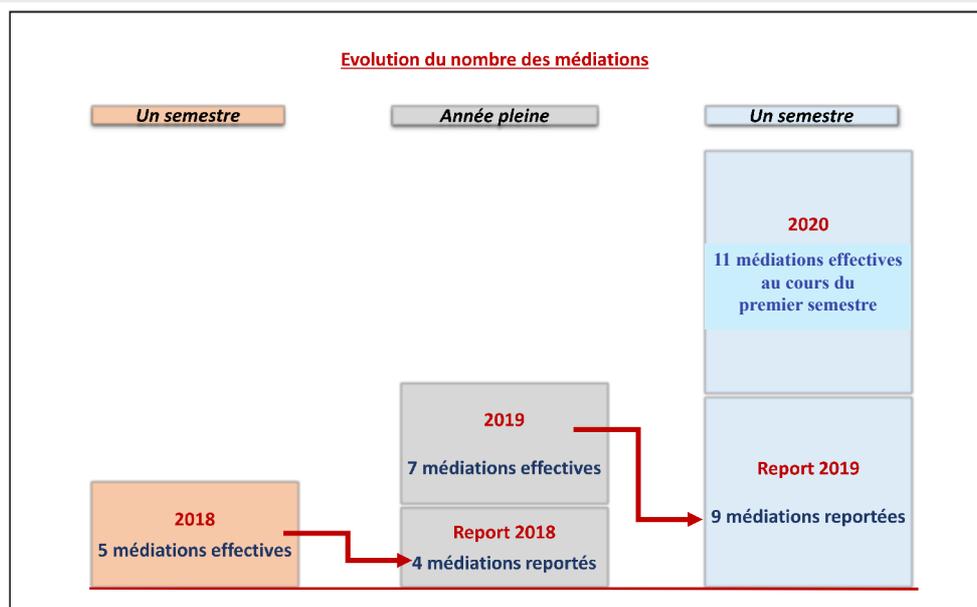
Comme indiqué et justifié précédemment, le titre second élargit la période d'analyse et de commentaires de l'activité de médiation. En effet, le premier semestre 2020 marque un changement d'échelle et l'ensemble permet de dégager des informations beaucoup plus pertinentes.

Dans ce titre second, nous étudierons successivement l'évolution très sensible du nombre de médiations au cours du premier semestre de 2020 (1: **panorama général**) avant de passer à une étude qualitative des motifs de litiges (2: **Distribution des médiations quant à leur objet et leurs motifs**). Nous ne reviendrons pas sur l'intérêt de disposer d'un échantillon plus représentatif dès lors que ce panorama a pour objectif

**1. PANORAMA GÉNÉRAL**

Le diagramme n° 3 fait ressortir le changement d'échelle relatif au nombre de médiations effectuées au cours des six premiers mois, sachant que s'il est essentiel d'illustrer la tendance quantitative, nous verrons également qu'elle s'accompagne de profondes modifications qualitatives.

**Diagramme n° 3**  
**Une évolution semestrielle spectaculaire**



Ce troisième diagramme montre une progression régulière du nombre de médiations effectuées ; étant précisé que :

- seul le second semestre de 2018 est représenté, compte tenu de la date d'ouverture du service
- et que seul le premier semestre de 2020 figure, compte tenu du moment où ce rapport a été finalisé

Il est rappelé que seules les médiations réellement terminées au 31 décembre sont intégrées dans le bilan d'une année civile, avec un report sur l'année suivante pour celles qui ne sont pas complètement finalisées.

Dans le même temps, le nombre de demandes initiales n'a cessé de croître au point que le temps nécessaire à leur traitement devient très significatif. En effet, il est impossible de laisser le demandeur sans élément de réponse à propos des motifs pour lesquels sa demande n'est pas recevable, surtout lorsqu'il apparaît que le professionnel n'a établi aucune convention de médiation.

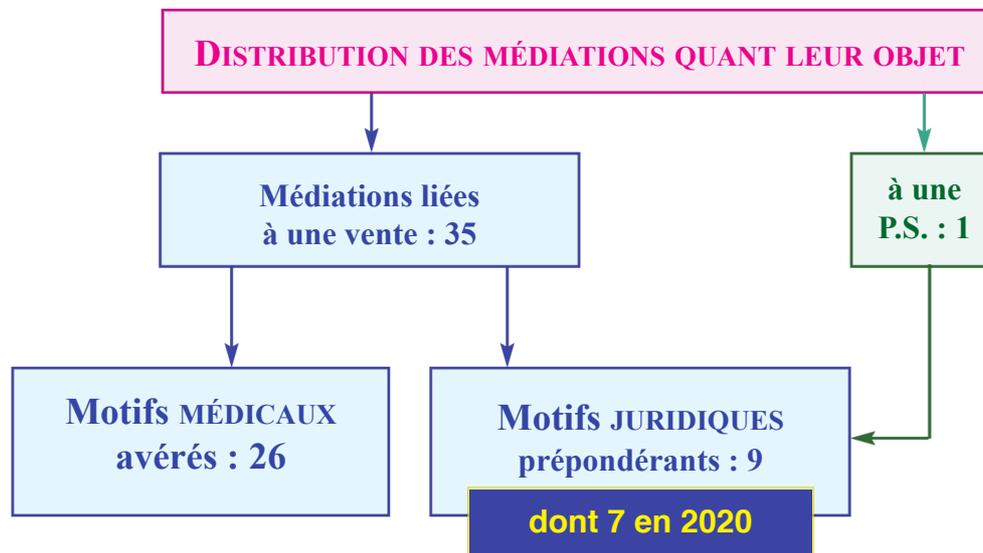
## 2. DISTRIBUTION DES MÉDIATIONS QUANT À LEUR OBJET ET LEURS MOTIFS

Dans ce développement comme les suivants, le nombre de médiation est de 36

[5 (2018) + 11 (2019) et 20 (premier semestre 2020)].

Quant à l'objet des médiations, nous distinguerons celles qui concernent la vente et celle, unique, qui s'est rapportée à une prestation de service (P.S.)

### ❶ PRÉSENTATION GLOBALE



*À l'exception d'une seule médiation liée à une prestation de service (pension), toutes les médiations traitées étaient en relation avec la vente d'un Chien ou d'un Chat.  
Si les motifs médicaux dominent, un élément remarquable est - pour l'année 2020 - le nombre significatif de médiations (7) relatives à un motif essentiellement juridique. C'est sans ambiguïté qu'il est possible de faire la relation avec la pandémie.*

### ❷ PRÉSENTATION ANALYTIQUE DES DIFFÉRENTS MOTIFS ET COMMENTAIRES.

Alors que les motifs médicaux sont rassemblés dans le tableau de page suivante, nous ne commencerons pas commenter cette apparition massive de médiations à motifs juridiques dominants et souvent même exclusifs.

#### ◆ Les médiations à dominantes juridiques

- À compter de mars 2020, un grand nombre d'éleveurs ont été assaillis de demandes de la part de personnes qui voulaient un animal rapidement, pour ne pas dire sur l'instant. Sans systématiquement parler "d'achat coup de cœur", le confinement et une "réorientation" sur l'art de vivre semblent avoir joué un rôle essentiel.
- Outre des difficultés pratiques sur les modalités de délivrance en relation avec les restrictions de déplacements, ces litiges portent essentiellement sur le droit de se dédire (du consommateur comme du professionnel). Même si l'usage des bons de commande était largement en place et depuis longtemps, l'importance d'un contrat de réservation correctement établi, avec une information précontractuelle conséquente, est apparu clairement.
- Comme l'expression "droit de rétractation" revenait souvent (au motif qu'il s'agissait de réservation à distance dès lors que les déplacements étaient limités), nous avons repris nos fondamentaux, en lien avec la Faculté de droit de Nantes. Nous attendrons le rapport d'activité 2020 pour appuyer nos observations sur un nombre encore plus important de médiations. D'ores et déjà, il est possible de souligner que même si beaucoup d'éleveurs, *une fois contactés*, invitent à conclure un contrat de réservation à distance, rarissimes sont ceux qui font reposer leur activité sur un système organisé et offensif de ventes en ligne, *si bien que les conditions d'application du droit de rétractation ne sont pratiquement jamais réunies*.
- Il reste que nous encourageons à distinguer un contrat de réservation (avec le droit de se dédire) et le contrat de vente proprement dit et sur l'intérêt d'expliquer le plus clairement possible, les raisons pour lesquels le droit de rétractation ne s'applique pas.



## RECENSEMENT DES MOTIFS DE MEDIATIONS A MOTIFS JURIDIQUES PRÉPONDERANTS

(4 semestres)

### DANS LE CADRE D'UNE PRESTATION

#### - Droit de rétractation

Pension : retrait pour inconvient présumé

Pas de réservation / contrat signé sur place (urgence)

### DANS LE CADRE D'UNE VENTE

- Erreur de filiation et non validité du pedigree

- Droit de se dédire

- Droit de se dédire

- Droit de rétractation

- Droit de se dédire et droit de rétractation

- Droit de rétractation

- Droit de se dédire

- Droit de se départir et droit de rétractation

2020

- Le seul cas de médiation à motif juridique prépondérant *dans le cadre d'une prestation* est antérieur à 2020. En l'espèce, il s'agissait du retrait prématuré de deux chats, *au motif de leur inconvient probable*. Il n'y avait pas eu de réservation et le contrat a été conclu sur place, au nom de l'urgence évoquée par le consommateur.

- Pour les médiations à motifs juridiques prépondérants dans le cadre d'une vente, le point essentiel est leur augmentation très significative entre mars et juillet.

\* Le vocabulaire utilisé sur le questionnaire de demande initiale est très varié mais il apparaît immédiatement que le consommateur souhaite exercer un droit de revenir sur les effets d'un contrat, de réservation ou de vente proprement dite.

\* Le plus souvent, il est évoqué une annulation du contrat. À défaut, le terme "droit de rétractation" apparaît quelquefois, qu'il s'agisse d'une réservation comme d'une vente. Dans ce dernier cas, aucune vente n'avait été effectuée par le biais d'un système organisé de prospection à l'initiative du vendeur.

- Rappelons qu'il y a des cas où un motif médical était associé à l'exercice du droit de se dédire ou de se rétracter, ce qui explique qu'ils ont été ajoutés au tableau précédent.

- L'effet Covid est évident dans la plupart des cas. Par exemple, lorsqu'il est difficile de venir chercher l'animal ou de le délivrer au domicile de l'éleveur.

- Mais le plus significatif est la façon dont la professionnelle répond initialement à nos premières questions. C'est invariablement : "*j'aime mon métier mais je n'en peux plus*" avec une "quasi détresse" devant la dégradation relationnelle et quelquefois la violence des demandes. Nous avons été plus particulièrement impliqué dans une médiation où la professionnelle, soumise au stress des aléas de l'élevage, avait reçu une bordée d'injures de la part du consommateur. Lorsque nous avons pu avoir une conversation avec ce dernier et après une phase initiale de tension perceptible, il nous a brutalement appris que sa situation, confortable, venait de se basculer du fait de la pandémie et que le chien réservé était important pour l'équilibre de sa famille. La médiation s'est éloignée de son motif apparent pour se focaliser sur le contexte et atteindre la racine du différend.

## TROISIÈME PARTIE COMMENTAIRES ET PERSPECTIVES

Même si la prudence commande d'attendre la fin de l'année 2020 avant de tirer des conclusions définitives, les médiations en cours de traitement confirment les tendances dégagées dans le présent rapport.

Nous serons plus particulièrement attentif aux "tendances félines". Si beaucoup d'éleveurs ont un excellent niveau, le nombre de médiations est en croissance, avec des différends de nature à faire craindre l'émergence de pratiques à revoir. D'autant que dans le même temps, nous constatons une augmentation du nombre des demandes initiales qui ne donnent pas lieu à saisine du médiateur au motif que l'éleveur n'a établi de convention avec aucun médiateur.

Il reste que les données recueillies permettent d'ores et déjà d'avancer les commentaires et tracer les perspectives suivantes.

### 1. UN SERVICE D'UN INCONTESTABLEMENT INTÉRÊT POUR LES PARTIES

Préalablement à ce premier constat, il convient d'insister sur l'aide précieuse apportée par le Secrétariat de la CECMC dans les deux périodes sensibles qui ont précédé puis suivi l'audition par l'Assemblée plénière et l'agrément du médiateur. Ce soutien nous a permis de commencer notre mission avec un bagage suffisamment solide pour surmonter les difficultés inhérentes au début d'activité. Nous avons apprécié que le nombre de médiation n'augmente que lentement car seule cette croissance progressive a été compatible avec le temps d'adaptation nécessaire.

Ce n'est que dans un second temps et très progressivement que des pistes se sont ouvertes qui nous ont permis d'adapter notre mission aux spécificités des litiges animaliers. En la matière et sans revenir sur les propos précédents, il est incontestable que le contexte passionnel de nombreux litiges animaliers apprend la prudence au médiateur qui en retour, sécurise le recueil des informations et la qualité du débat contradictoire.

C'est sur ces bases solidifiées que nous avons choisi de valoriser les quatre conclusions suivantes :

#### ❶ UN DOCUMENT D'ÉCLAIRAGE CONSOLIDÉ

Bien que nous ne nous attendions pas à des demandes initiales sereines, nous avons cependant été surpris par la violence de certains propos, avec des positions très stéréotypées et arc-boutées dans de nombreux cas. Trop souvent, les échanges préalables entre parties (phase de négociation directe) n'ont fait que dégrader la situation d'autant que, et cela ne surprendra personne, la caisse de résonance des réseaux sociaux peut amplifier le litige au-delà du raisonnable. Schématiquement, le consommateur est souvent convaincu d'avoir été berné, le dit "haut et forts" tandis que ses écrits sont truffés de positions juridiques hostiles et très généralement inappropriées. Dans le même temps, trop nombreux sont les professionnels à camper sur une position de replis qui donne aux consommateurs l'impression d'une indifférence. Camper sur leurs positions contraint les deux à faire du surplace. Même si cette description n'est pas systématique, elle se rencontre fréquemment.

Dans ces conditions, le rôle d'interface qu'occupe le médiateur, en retrait sur le fil du rasoir, est essentiel à la reprise des échanges, à défaut d'un dialogue direct. Progressivement et prudemment - sans trop brusquer les deux protagonistes, hormis quand ils oublient les règles essentielles - le médiateur assoit progressivement son autorité par la précision des arguments techniques qu'il apporte.

Dans cette perspective, le document d'éclairage s'avère incontournable. Même s'il ne fait que reprendre des arguments déjà avancés, sa complétude et sa densité lui donnent toute sa place, prépondérante. Dans le cas précis des litiges liés à la vente d'un animal, tant les considérations vétérinaires que les orientations juridiques sont déterminantes.

## ② UN NOMBRE IMPORTANT DE PROTOCOLES D'ACCORD

Le but de toute médiation est d'arriver à établir un protocole d'accord. Protocole sécurisé car conforme aux dispositions du Code civil relative aux transactions.

Le protocole d'accord vise un double objectif : trouver une issue équitable au différend *et* mettre définitivement fin au litige. En effet, par "le protocole d'accord transactionnel", les parties qui le signent ne peuvent plus se tourner vers les tribunaux.

## ③ UN INCONTESTABLE APAISEMENT DES TENSIONS

Il est cependant des cas où les parties ne parviennent pas à accepter les propositions du médiateur. Pour autant et cette remarque est essentielle : la médiation reste très précieuse, tout particulièrement en raison du document d'éclairage évoqué précédemment.

Ce sont les parties qui décident de tomber d'accord ou non. Si l'une d'elles refuse, ni l'autre partie, ni le médiateur ne peuvent s'opposer à cette volonté. Pour autant, le rapport d'éclairage demeure et dans l'immense majorité des cas, il permet que les tensions diminuent et le litige s'apaise.

De même, il est des situations très déséquilibrées que le rapport d'éclairage révèle sans ambiguïté : par exemple lorsque l'animal est décédé alors qu'aucun diagnostic de certitude n'a été fait. Dans ce cas et même si le médiateur propose un protocole d'accord, il est fréquent que la partie mise en face des réalités, se retire sans pour autant accepter de reconnaître la situation. Là encore, ni l'autre partie, ni le médiateur n'y peuvent rien. Mais dans la grande majorité des cas, le seul fait d'éclairer la situation conduit à un incontestable APAISEMENT des tensions.

## ④ UN FAIBLE NOMBRE D' ACTIONS JUDICIAIRES

C'est avec beaucoup de prudence que ce paragraphe a été rédigé tant il est difficile d'avoir des certitudes sur ce point. Pour autant, nous savons que le nombre d'actions judiciaires entreprises reste très faible en regard de celui des médiations réalisées.

## 2. UN SERVICE D'UN INCONTESTABLEMENT INTÉRÊT QUAND À LA CONNAISSANCE DES LITIGES

Le service de médiation offre un second intérêt majeur : aider à une meilleure connaissance des litiges animaliers et au-delà, par la formation (cf. infra) permettre de mieux les prévenir ou s'ils existent, de mieux les gérer.

Par le passé et même si des processus de résolution amiables existaient, ils étaient trop épars pour faire l'objet d'études conséquentes. Seuls étaient réellement connus les litiges majeurs portés devant les tribunaux et encore n'était-ce pas toujours le cas car les systèmes de recensement informatique (les jugements sont publics et doivent être diffusés pour faire progresser le droit) étaient embryonnaires.

Alors que nous nous intéressons aux ventes animalières depuis très longtemps, que nous nous sommes obstinément attaché à en comprendre les causes et la genèse, nous pouvons affirmer que nous avons plus appris en 3 ans qu'au cours des tentes années précédentes.

C'est en effet le moment d'évoquer l'essentiel : le lien entre médiation et formation.

### 3. UN LIEN MAJEUR : MÉDIATION - FORMATION

Au sommet de tout est la formation : ambition sans laquelle rien de durable ne peut prospérer. Une médiation qui ne s'intègre pas dans un cycle de formation est une bouteille à la mer qui, son objectif atteint, n'a d'autres solutions que de dériver, se perdre et sombrer. À l'opposé de ce puits sans fond, j'ai cherché à structurer un enseignement original et neuf, essentiellement fondé sur cette matière immense et tellement concrète.

Etre adossé à une organisation professionnelle offre très souvent l'occasion de prolonger son action au sein d'un organisme de formation et c'est le cas du CNFpro (Centre National de Formation des professions du Chien et du Chat adossé au SNPCC).

Avant d'exercer la fonction de médiateur, j'ai été, suis et resterai, tant que je le pourrai, un enseignant, soucieux de comprendre, trier, hiérarchiser. Si la formation initiale vétérinaire m'a évidemment comblé, voilà très longtemps que j'ai privilégié la formation continue dans mon métier et aujourd'hui, en lien avec l'élevage. Rien n'est plus passionnant que d'échanger avec des professionnels associés au déroulement des séminaires. C'est sans nul doute que les formations CNFPro compteront parmi mes excellents souvenirs.

Au fil des réunions maintenues, j'ai toujours rencontré des auditoires attentifs et passionnants. C'est dans leur enthousiasme et leurs compétences que j'ai puisé l'énergie de continuer et d'amplifier, chaque mois davantage, les multiples efforts déployés en sens.

Ce n'est pas porter l'estocade à l'élevage, bien au contraire, que de souligner des évidences qui lui nuisent gravement, comme l'hétérogénéité des parcours de formation initiale et l'ambiguïté d'un statut dérogatoire qui conduit souvent à une distorsion de concurrence inacceptable.

Sans être le remède universel à tous les maux de l'élevage, la formation peut être son salut.