

# RAPPORT D'ACTIVITE DU MEDIATEUR DE LA CONSOMMATION DU THERMALISME

## 2019

Pour l'année 2019 vingt-deux dossiers ont été reçus et traités par le médiateur.

<b>ANNEE 2019</b>		
<b>Nb</b>	<b>COMMENTAIRE</b>	<b>%</b>
1	Rejet : par le consommateur de la proposition du professionnel	4,35 %
4	Refus établissements	17,39 %
2	Rejets hors domaine de compétence (geste médical, balnéothérapie, thalasso-thérapie etc.)	8,70 %
3	Rejets pas de demande précise : témoignage sur le fonctionnement	17,39 %
2	Solution trouvée par l'établissement concomitamment à la saisine	4,35 %
4	Rejet : concerne un accident qui est du ressort de l'assurance	17,39 %
1	Rejet : non-respect de la procédure par le consommateur	4,35 %
4	Dossier en cours ou incomplet fin 2019	17,39 %
2	Médiations positives : accords trouvés entre les parties sur proposition du médiateur	8,70 %
23	<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>

-

**Les rejets de dossiers ne sont pas des « refus ». Dans les réponses données à chaque consommateur, il est précisé la raison.**

**Erreur du consommateur sur le rôle du médiateur qui témoigne d'un fait sans exprimer une demande. Quatre dossiers soit 17,39 % ;**

**Incompétence dans le domaine exprimé par le consommateur qu'il soit entrepreneurial ou technique, délivrée par un professionnel de santé sans lien hiérarchique avec l'employeur (exemple le kinésithérapeute effectuant un geste professionnel spécifique à son métier). Deux dossiers, soit 8,70 %.**

**Accident dans et hors l'établissement dont le dossier est de la compétence de la compagnie d'assurance, quatre dossiers soit 17,39 %.**

**Les principales demandes, neuf sur vingt-deux, concernent l'hébergement.**

**Il s'agit de :**

- **la perception des arrhes, et la demande de leur remboursement en cas d'annulation ou d'interruption de séjour. Malgré les précautions prises par les professionnels en matière d'information, de rédaction de contrats de location et conditions de séjour le consommateur ne conçoit pas qu'il ne puisse être remboursé s'il n'exécute pas le contrat de location.**
- **La non réponse aux lettres de réclamations adressées au professionnel sont à l'origine de trois saisines. Les professionnels auraient tout intérêt à mettre en place une procédure interne pour traiter cet aspect de la relation client.**

**De par sa spécificité la médiation du thermalisme n'a pas engendré de coopération avec des médiateurs transfrontaliers.**