



**Le Forum** des droits  
sur l'internet

**Présentation du service de médiation  
du Forum des droits sur l'internet**

**MediateurDuNet.fr**

Marie-Françoise LE TALLEC

Secrétaire générale

Convention AMARC

Judi 15 septembre 2005

- **Organisme** créé en 2001 chargé de conseiller le gouvernement sur les questions de droit et de société liées à l'internet
- **70 adhérents**
  - Organismes publics (INA, CNRS, Caisse des Dépôts,...),
  - Entreprises privées (Microsoft, Vivendi, Wanadoo, Yahoo!, Google...)
  - Associations (CLCV, ISOC, MRAP, UNAF, ...),
- **3 sites**
  - [www.foruminternet.org](http://www.foruminternet.org)
  - [www.droitdunet.fr](http://www.droitdunet.fr)
  - [www.mediateurdunet.fr](http://www.mediateurdunet.fr)

## Les missions du Forum des droits sur l'internet

### ➤ 4 missions

- Organiser la concertation entre acteurs publics et privés sur les contenus et services de l'internet
- Informer et sensibiliser le public
- Coopérer au niveau international grâce à son réseau européen de co-régulation
- Résoudre les différends liés à l'internet

## • MediateurDuNet.fr : le service de médiation en ligne du Forum des droits sur l'internet

- Rapport du Forum « Internet et les modes alternatifs de règlement des différends » en juin 2002
- Service gratuit ouvert au grand public depuis septembre 2004
- Service qui complète la panoplie des recours possibles (associations de consommateurs, justice, organes de contrôle et de répression - BEFTI, OCLCTIC, DGCCRF...)
- Service qui a vocation à traiter les différends liés à l'internet et qui touche au moins un particulier (différend BtoC, CtoC, PtoP)
- Service qui ne prend pas les litiges de masse et litiges techniques

## Les points forts de MediateurDuNet.fr

- Une équipe de 4 personnes complétée par des médiateurs indépendants
- Indépendance
- Méthode
- Plate-forme technique

## • Les apports de la médiation en ligne

- Facilité d'usage mais encadrement nécessaire
- Education au dialogue permis par les différents outils de l'internet
- Traçabilité des échanges
- Identification des intervenants

[Accueil](#)  
[Règles](#)  
[FAQs](#)



## La médiation en bref



La médiation peut vous aider à résoudre un différend lié à l'internet, sans avoir recours au juge. Le service fait intervenir une personne impartiale qui, avec le concours actif de chacune des parties, permet de trouver une solution amiable.

[> En savoir plus](#)

## Votre première affaire

C'est votre première connexion à ce service et vous souhaitez soumettre votre affaire ? Il vous faut remplir un formulaire.

[> Accéder au formulaire](#)

## Mode d'emploi



Une vidéo pour comprendre les trois étapes du Service.

[> En savoir plus](#)

## 5 bonnes raisons ...



Liberté, confidentialité, qualité du service, souplesse et rapidité du processus.

[> En savoir plus](#)

## Mon compte

Vous avez déjà soumis une affaire et vous disposez d'un identifiant et d'un mot de passe.

Identifiant:

Mot de passe:

**CONNEXION**

[> Mot de passe oublié ?](#)

Tous vos droits sur l'internet :



## Témoignages



Des exemples de cas résolus et des témoignages vidéo.

[> En savoir plus](#)

Accueil Règles FAQs



Tous vos droits sur l'internet :



Pré-inscription:

Société/association:  ?

ou Nom \*:  ?

Prénom:  M.

Téléphone \*:  ?

e-mail \*:  ?  Je n'ai pas d'e-mail

Date du différend: Jour  Mois  Année  ?

Cliquez sur ? pour de l'aide

Nature du différend:

Décrivez votre différend ci-dessous: \* [? Aide](#)

Attention ! Vous devez impérativement nous indiquer toutes les démarches que vous avez effectuées auprès de l'autre partie (date et réponse apportée par celle-ci). Si votre différend implique une entreprise, merci de nous communiquer votre numéro d'abonné ou de commande. Enfin, vous devez nous informer si une association de consommateurs, la DGCCRF ou la justice ont également été saisies.

Règles de la médiation

Article 1. Généralités

- 1.1 Toute médiation dont l'organisation est confiée à MédiateurDuNet emporte l'adhésion au présent règlement.
- 1.2 L'adhésion au présent règlement résulte de la volonté commune de tous les intervenants de se

\* Champs obligatoires

J'ai pris connaissance des règles de la médiation et je les accepte



[Nouvelle affaire](#)  
[Règles](#)  
[FAQs](#)



[Suivi de l'Affaire](#)    [Messagerie](#)    **Agenda général**

Affaire : M. P. Durand / ?.



< Etape précédente

Etape suivante >

### Complément d'information sur l'affaire, étape 2/5: Description du différend

**Veillez décrire votre différend en répondant aux questions ci-dessous. Soyez le plus explicite et le plus objectif possible dans vos remarques. Merci de bien vouloir tenir compte des champs obligatoires \***

Description du différend \* :

Numéro de compte client : 1111111  
 Ligne ADSL : 01.01.01.01.01  
 Madame, monsieur,

Que souhaitez-vous obtenir de l'autre partie ? \*

Je souhaiterais le remboursement des prélèvements

Autres commentaires:

S'il s'agit d'un différend mettant en cause un site, veuillez indiquer l'adresse de celui-ci:

Ou, le cas échéant, adresse des pages concernées:

  
  


Les informations que nous vous demandons de porter à notre connaissance ont pour objet de nous renseigner sur votre différend. Elles sont donc destinées exclusivement au Forum des droits sur l'internet et à son médiateur qui traitera le différend. Si vous n'agréez pas à cette démarche, nous vous invitons à quitter cette application sans valider.

Vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui vous concernent (art.34 de la loi "Informatique et Libertés" du 6 janvier 1978). Pour l'exercer, adressez vous au Forum des droits sur l'internet, 6 rue Déodat de Séverac, 75017-Paris / Tél : 01 44 01 28 00 / [contact@mediateurdnf.fr](mailto:contact@mediateurdnf.fr)

- Accueil
- Mon compte**
- Nouvelle affaire
- Règles
- FAQs



Bienvenue **Internet ADSL** > Votre profil > Déconnexion

Accueil > Mon compte > n°4506: **Nouvelle affaire (30/08/05) par M. Pierre Durand**

Suivi de l'Affaire Espace de Médiation Messagerie **31 Agenda général**

Affaire : M. P. Durand / M. . Internet ADSL.

### ● Descriptif du différend

Numéro de compte client : 1111111 Ligne ADSL : 01.01.01.01.01  
Madame, monsieur, J'ai souscrit à un abonnement INTERNET ADSL 2Mb + téléphonie en juillet 2004. Je n'ai cessé d'avoir des problèmes avec cette société depuis le début .Mais le problème pour lequel je vous contacte date depuis débu [Résumé de l'affaire](#)

### ● Depuis votre dernière connexion du 30/08/05 ...

Messages personnels : (rien de nouveau)

Dans l'espace de médiation: **P** Une **proposition** a été émise/acceptée/refusée pour le(s) problème(s):

- n°1: [Démarrage du processus \(30/08/05\)](#)

**P** Une **proposition** a été acceptée/refusée pour le(s) problème(s):

- n°1: [Démarrage du processus \(30/08/05\)](#)

### Intervenants

- Administrateur:**  
[Célia Dufour](#)
- Médiateur:**  
(non désigné)
- Partie 1:**  
[Pierre Durand](#)
- Partie 2:**  
[Internet ADSL](#)
- Partie 3:**  
(non désignée)
- Cliquez le nom pour plus de détails*

### Doc de référence (1)

[Document\\_reference\\_t...](#) 1 ko

### Pièces du dossier (2)

[Mes\\_factures](#) 306 ko  
[Confirmation\\_d...](#) 156 ko



Affaire : M. P. Durand / M. . Internet ADSL.

**● Descriptif du différend**

Numéro de compte client : 1111111 Ligne ADSL : 01.01.01.01  
 Madame, monsieur, J'ai souscrit à un abonnement INTERNET ADSL 2Mb + telephonie en juillet 2004. Je n'ai cessé d'avoir des problèmes avec cette société depuis le début .Mais le problème pour lequel je vous contacte date depuis débu [Résumé de l'affaire](#)

**● Espace de médiation** [Tout Déplier](#) · [Tout Replier](#)

**→ Démarrage du processus**

Bonjour.

Vous pouvez désormais commencer à vous exprimer.

Nous vous rappelons que, conformément à l'article 7.1 de notre règlement de médiation, vos échanges doivent rester confidentiels et que vous devez respecter les principes de courtoisie et de politesse tout au long du processus.

Par ailleurs, si vous souhaitez entrer en contact avec l'administrateur d'affaires ou le médiateur s'il en est désigné un par la suite, vous devez utiliser le module de messagerie de la plate-forme.

Nous vous souhaitons de trouver rapidement un accord dans cette affaire.

Le Service MédiateurDuNet.fr.

**Doc de référence (1)**

**Pièces du dossier (2)**

**Dialogue en direct**

**Légende des icônes**

- Proposition
- Proposition refusée
- Proposition acceptée

Type	Commentaires et Propositions	Expéditeur Date
	<b>Réponse</b>	P. Durand 30/08/05
	<b>Proposition de règlement</b>  Bonjour Monsieur,  Pour mettre fin à notre différend, je vous propose un avoir à valoir sur votre prochaine facture.  Internet ADSL.  <b>Refus de M. Pierre Durand le 30/08/05:</b>	. Internet ADSL 30/08/05

Accueil

■ Mon compte

Nouvelle affaire

Règles

FAQs



Bienvenue **Internet ADSL**

Votre profil Déconnexion

Accueil > Mon compte > n°4506: **Nouvelle affaire (30/08/05) par M. Pierre Durand**

Suivi de  
l'Affaire

Espace de  
Médiation

Messagerie

31 Agenda général

Affaire : M. P. Durand / M. . Internet ADSL.

### Boîte d'envoi et de réception

Sens	Objet	Emetteur ou Destinataire	P.J.	Date
------	-------	--------------------------	------	------

Aucun message n'est disponible pour cette affaire

### Envoyer un nouveau message

Destinataires:  Administrateur: Célia Dufour

Objet: Résolution de l'affaire

Message: Bonjour Madame,  
Comme vous avez pu le constater dans l'espace de médiation, nous avons pris en compte les attentes de Monsieur Durand.

Pièces jointes: X:\P02-Mediation\\_Affaires\Répons

Parcourir...

Parcourir...

Parcourir...

Envoyer

Effacer

### Intervenants

**Administrateur:**

Célia Dufour

**Médiateur:**

(non désigné)

**Partie 1:**

Pierre Durand

**Partie 2:**

Internet ADSL

**Partie 3:**

(non désignée)

Cliquez le nom pour plus de détails