

Rapport Annuel d'Activité 2025 – MEDIAVET

En application de la réglementation en vigueur, MEDIAVET présente son rapport annuel d'activité pour l'année 2025.

Les chiffres clés de l'année 2025

5.800 adhérents

5 800... c'est le nombre de professionnels qui ont désigné MEDIAVET en tant que médiateur de la consommation. Ce chiffre est en forte augmentation par rapport aux 4 000 adhérents recensés fin 2023.

120 nouvelles saisines

Au cours de l'année 2025, nous avons enregistré 120 nouvelles demandes de médiation.

76,5 % d'accords

Sur l'ensemble des médiations menées à leur terme cette année, l'intervention de MEDIAVET a permis de trouver une solution amiable dans 76,5 % des cas. Ce chiffre est relativement stable au cours des ans.

41 jours

41 jours... c'est le délai moyen entre la décision de recevabilité et la fin effective de la médiation en 2025. Ce délai est en hausse par rapport aux 29 jours observés en 2023 et 2024, mais reste largement inférieur au délai maximal de 90 jours fixé par la loi.

Rapport d'activité réglementaire (Article L612-1 et suivants)

1° Le nombre de litiges dont MEDIAVET a été saisi et leur objet :

En 2025, nous avons enregistré **120 nouvelles saisines** et traité globalement 103 dossiers (incluant le stock de l'année précédente). L'intégralité de ces litiges relève du secteur **M05 (Commercialisation d'animaux et services pour les animaux)**. Les litiges portent quasi exclusivement sur l'apparition de problèmes de santé graves peu après l'achat d'un chiot ou d'un chaton. Les affections les plus courantes sont d'origine virale, parasitaire ou congénitale (Péritonite Infectieuse Féline, parvovirose, giardiose, dysplasies, troubles cardiaques ou oculaires).

2° Les questions les plus fréquemment rencontrées et nos recommandations

- **Questions fréquentes :** La question centrale reste l'application des garanties légales et les demandes de prise en charge des frais vétérinaires parfois très élevés. Beaucoup de consommateurs ignorent que la **garantie de conformité ne s'applique plus aux ventes d'animaux domestiques depuis le 1er janvier 2022**. De plus, les délais d'action pour les vices rédhibitoires (comme la parvovirose ou la PIF) sont particulièrement courts (nécessité d'un diagnostic de suspicion posé par un vétérinaire sous 5 à 21 jours selon la maladie, requête en nomination d'experts et assignation dans les 30 jours suivant la livraison) ce qui réduit les possibilités de recours judiciaires.
- **Recommandations :**
 - *Aux consommateurs :* Nous conseillons vivement de faire examiner l'animal par un vétérinaire au moindre doute dès les premiers jours suivant l'adoption afin de ne pas dépasser les délais imposés par le Code rural. Il est également obligatoire d'adresser une réclamation écrite à l'éleveur avant toute saisine de notre service.
 - *Aux professionnels :* Nous recommandons de fournir un certificat vétérinaire avant cession le plus proche possible de la date de livraison et d'adopter une communication bienveillante et transparente pour faciliter les règlements amiables.

3° La proportion de litiges refusés et l'évaluation des motifs de refus :

Sur les 103 saisines traitées, **34 litiges ont été déclarés irrecevables**, soit une proportion de **33 %**. Les motifs d'irrecevabilité se répartissent de la façon suivante :

- **70,6 %** (24 cas) : Le litige entrerait techniquement dans le champ de compétence du médiateur mais le professionnel mis en cause n'a pas adhéré au dispositif.
- **20,6 %** (7 cas) : Le consommateur ne justifie pas d'une démarche écrite préalable pour résoudre le litige directement avec le professionnel.
- **8,8 %** (3 cas) : La demande est jugée manifestement infondée ou abusive. *(Une saisine supplémentaire a été classée "hors champ" de la médiation).*

4° Le pourcentage des médiations non menées à terme leurs causes principales

Sur les 69 saisines jugées recevables, **34 n'ont pas été menées à leur terme**, ce qui représente **50 %** d'interruption. La cause exclusive de cet échec est le **refus des professionnels d'entrer en médiation**.

5° La durée moyenne nécessaire à la résolution des litiges

La résolution d'un litige a nécessité en moyenne **47 jours** en 2025. Ce délai est divisé en deux phases :

- **6 jours** en moyenne pour statuer sur la recevabilité ou l'irrecevabilité du dossier.
- **41 jours** en moyenne pour clôturer le dossier une fois la recevabilité actée.

6. Pourcentage de médiations exécutées à la suite d'un accord

100 % des médiations qui se sont soldées par un accord ont été exécutées.