



MEDIMMOCONSO

Médiateurs de la consommation

Rapport Annuel 2016

Conforme aux dispositions de l'article R 614-2 du
Code de la Consommation

PREAMBULE

Medimmoconso a été inscrite sur la liste des médiateurs de la consommation par décision du 29 septembre 2016 de la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC) et ce, au titre de la convention signée entre Medimmoconso et la Fédération des Promoteurs Immobiliers de France pour l'activité de promotion immobilière.

L'activité de Medimmoconso en tant que médiateur de la consommation pour l'exercice 2016 est relatée dans le présent rapport annuel ; celui-ci est établi selon les dispositions de l'article R 654-2 du Code de la Consommation.

RAPPORT SUIVANT L'ARTICLE R 654-2 DU CODE DE LA CONSOMMATION

1° Le nombre de litiges dont MEDIMMOCONSO a été saisie et leur objet :

Medimmoconso a été saisie, en 2016, de 11 litiges au titre de la convention conclue avec la FPI ; parmi ceux-ci, un litige concernait un promoteur immobilier mais portait sur une question de gestion locative, hors du champ de la convention. 10 litiges ont donc fait l'objet d'un traitement par les médiateurs. L'objet des litiges transmis :

Objet	Nombre de demandes
dégradation du bien	2
non-conformité du bien	2
prix non conforme	1
réserves à la livraison	2
retard de livraison	3
Total général	10

Par ailleurs, Medimmoconso a été saisie de 15 litiges concernant des professionnels de l'immobilier hors du champ couvert par l'agrément donné par la CECMC. Ces litiges ont fait l'objet d'une réponse au consommateur et de recommandations pour la prise en compte future de son litige.

2° Les questions les plus fréquemment rencontrées dans les litiges qui lui sont soumis et ses recommandations afin de les éviter ;

Le faible nombre de litiges traités ne nous permet pas d'exposer les questions les plus fréquemment rencontrées ni de faire des recommandations générales en vue d'éviter les difficultés constatées.

3° La proportion de litiges qu'il a refusé de traiter et l'évaluation en pourcentage des différents motifs de refus ;

40 % des litiges soumis ont été rejetés pour irrecevabilité ou ont été déclarés sans suite.

Dans cette phase de mise en œuvre du processus de médiation de la consommation, il apparaît que les demandes transmises sont bien souvent insuffisamment étayées pour pouvoir faire l'objet d'une médiation de la consommation. Dans de nombreux cas, le consommateur n'a pas procédé à la

réclamation préalable au professionnel, pourtant légalement requise pour entreprendre une médiation de la consommation.

Pour qu'il y ait une médiation de la consommation, Il est essentiel que le consommateur :

- respecte cette phase préalable de réclamation écrite au professionnel et le délai ;
- et formalise suffisamment sa réclamation.

4° Le pourcentage des médiations interrompues et les causes principales de cette interruption :

83 % des médiations ont été refusées par les professionnels concernés. Les motifs de refus de leur part ne nous sont pas toujours communiqués. Quand cette indication nous a été donnée, les motifs sont les suivants :

- Reprise des négociations en direct ;
- Le Professionnel estime avoir déjà assez fait de concessions et d'efforts à l'égard du demandeur

La crainte de l'effet « boule de neige » nous a aussi été évoquée oralement : lorsque le litige porte sur des sujets qui concernent potentiellement plusieurs acquéreurs d'un même programme immobilier, le fait d'accorder des indemnités à un demandeur pourrait, selon le Professionnel, donner lieu à d'autres demandes de médiation en cascade. Et le principe de la confidentialité de la médiation n'a pas convaincu le Professionnel dans ce cas.

5° La durée moyenne nécessaire à la résolution des litiges ;

La seule médiation en cours a débuté en février et n'est pas encore terminée. Nous ne disposons pas de suffisamment de dossiers pour en tirer une quelconque conclusion quant à une durée moyenne des médiations.

6° S'il est connu, le pourcentage des médiations qui sont exécutées ;

Une médiation en cours sur 10 dossiers validés, soit 10%. Aucun accord de médiation exécuté en 2016.

7° L'existence de la coopération au sein de réseaux de médiateurs de litiges transfrontaliers;

Sans objet dans le cadre de nos missions en 2016.

8° Pour les médiateurs rémunérés ou employés exclusivement par un professionnel, le pourcentage des solutions proposées en faveur du consommateur ou du professionnel ainsi que le pourcentage des litiges résolus à l'amiable.

Sans objet

.....