



**MEDIMMOCONSO**

Médiateurs de la consommation

# Rapport Annuel 2017

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

## PREAMBULE

Pour mémoire, 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.

En 2017, MEDIMMOCONSO a signé 43 conventions avec des professionnels de l'immobilier, promoteurs immobiliers, agents immobiliers, l'UNAM et réseaux d'agents immobiliers.

L'activité de Medimmoconso en tant que médiateur de la consommation pour l'exercice 2017 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 2017, de 55 demandes de médiation au total dont :

\*39 litiges au titre de la convention conclue avec la FPI

\* 1 litige au titre d'une convention avec un agent immobilier indépendant

\* 15 litiges concernant des professionnels avec lesquels MEDIMMOCONSO n'a pas signé de convention et qui ont fait l'objet d'une réponse au consommateur et de recommandations pour la prise en charge de leur litige.

Concernant les 40 demandes de médiations impliquant des professionnels signataires de conventions avec Medimmoconso :

\* 8 demandes de médiations ont été déclarées non recevables ;

\* 32 demandes de médiations ont été déclarées recevables dont deux demandes sont restées sans suite, le consommateur ayant finalement renoncé à sa demande.

Les litiges transmis ont pour objet :

- Classe 1 : Annulation réservation ou vente	2
- Classe 2 : Décalage vente	2
- Classe 3 : Retard de livraison	8
- Classe 4 : Problèmes de réserves	7
- Classe 5 : Non conformité	8
- Classe 6 : Malfaçons	9
- Classe 7 : Litiges financiers	3
- Classe 8 : Défaut de conseil et d'information	0
- Classe 9 : Défaut d'exécution du contrat	1
- Classe 10 : Sans suite	2
-Classe 11 : Autres	1

Certaines demandes de médiation ont plusieurs objets (par exemple, des réserves non levées et des défauts de conformité).

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

Comme indiqué ci-dessus, les malfaçons, non conformité et retards de livraison sont les problèmes les plus fréquemment rencontrés. Le faible nombre de litiges traités (notamment au regard du nombre de lots livrés) ainsi que leur caractère technique ne nous permet pas 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 ;**

Bien souvent, le médiateur doit solliciter des éléments complémentaires pour pouvoir apprécier la recevabilité de la demande de médiation.

20 % des litiges soumis ont été rejetés pour irrecevabilité.

Dans 43% des cas, le motif d'irrecevabilité a été le caractère manifestement infondé ou abusif de la demande.

Dans 29 % des 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.

Dans 28 % des cas, le motif d'irrecevabilité est l'existence d'une réclamation écrite supérieure à un an et l'existence d'une saisine en cours du tribunal.

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

80 % des demandes de médiation déclarées recevables 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 ;
- Le Professionnel craint l'effet boule de neige
- Le Professionnel estime qu'il s'agit d'une réclamation émanant de lui et non l'inverse ;

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

La durée moyenne des médiations est :

- de quatre mois à compter de la notification de la recevabilité de la demande aux parties ;
- de deux mois à compter de la réception par le médiateur de la lettre de mission contresignée par le professionnel.

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

20% des demandes de médiation déclarées recevables ont donné lieu à une médiation et toutes ont fait l'objet d'un accord de médiation. Aucun élément ne nous a été transmis concernant l'exécution ou non des accords de médiation.

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

Sans objet dans le cadre de nos missions en 2017.

**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

.....