



MEDIMMOCONSO

Médiateurs de la consommation

Rapport Annuel 2018

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 2018, 399 professionnels ont adhéré à MEDIMMOCONSO : promoteurs immobiliers, aménageurs lotisseurs, agents immobiliers, artisans du bâtiment, constructeur de maisons individuelles.

L'activité de Medimmoconso en tant que médiateur de la consommation pour l'exercice 2018 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 2018, de 79 demandes de médiation au total dont :

*43 litiges concernant des professionnels adhérents à Medimmoconso ;

* 36 litiges concernant des professionnels non adhérents à Medimmoconso et qui ont fait l'objet d'une réponse au consommateur et de recommandations pour la prise en charge de leur litige.

Concernant les 43 demandes de médiations impliquant des professionnels signataires de conventions avec Medimmoconso :

* 10 demandes de médiations ont été déclarées non recevables ;

* 33 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	3
- Classe 2 : Décalage vente	1
- Classe 3 : Retard de livraison	7
- Classe 4 : Problèmes de réserves	4
- Classe 5 : Non conformité	4
- Classe 6 : Malfaçons	12
- Classe 7 : Litiges financiers	3
- Classe 8 : Défaut de conseil et d'information	0
- Classe 9 : Défaut d'exécution du contrat	2
- Classe 10 : Sans suite	2
-Classe 11 : Autres	5

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 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 ;

Le médiateur doit solliciter des éléments complémentaires pour pouvoir apprécier la recevabilité de la demande de médiation mais dans une proportion bien moindre qu'en 2016 et 2017.

46 litiges soumis ont été rejetés pour irrecevabilité.

Dans 79 % des cas, le motif d'irrecevabilité est l'absence d'adhésion du professionnel concerné à MEDIMMOCONSO.

Dans 7% 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.

Dans 5% des cas, le litige a déjà fait l'objet d'une saisine du tribunal.

Dans 9 % des cas, le litige n'entre pas dans le champ de compétence du médiateur.

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

94 % 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 ;

6 % des demandes de médiation déclarées recevables ont donné lieu à une médiation et elles sont soit en cours, soit 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 2018.

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

.....