



MEDIMMOCONSO

Médiateurs de la consommation

Rapport Annuel 2019

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 2019, 399 professionnels ont adhéré à MEDIMMOCONSO : promoteurs immobiliers, aménageurs lotisseurs, agents immobiliers, artisans du bâtiment, constructeur de maisons individuelles, portant le nombre total d'adhérents à plus de 1000.

L'activité de Medimmoconso en tant que médiateur de la consommation pour l'exercice 2019 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 2019, de 164 demandes de médiation au total dont :

*64 litiges concernant des professionnels adhérents à Medimmoconso ;

*100 litiges concernant :

- Pour 53 demandes de médiation, 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 ;

- Pour 47 demandes de médiation, des professionnels adhérents à MEDIMMOCONSO exerçant une activité de promotion immobilière dans le cadre d'une société civile /société civile de construction vente (SCI/SCCV) ;

et qui ont fait l'objet d'une réponse au consommateur et de recommandations pour la prise en charge de leur litige.

Concernant les 64 demandes de médiations impliquant des professionnels signataires de conventions avec Medimmoconso :

* 7 demandes de médiations ont été déclarées non recevables ;

* 57 demandes de médiations ont été déclarées recevables dont 2 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	9

- Classe 4 : Problèmes de réserves	9
- Classe 5 : Non conformité	4
- Classe 6 : Malfaçons	10
- Classe 7 : Litiges financiers	14
- Classe 8 : Défaut de conseil et d'information	0
- Classe 9 : Défaut d'exécution du contrat	11
- Classe 10 : Sans suite	1
-Classe 11 : Autres	0

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 litiges financiers, défaut d'exécution du contrat, malfaçons, problèmes de retard de livraison sont les problèmes les plus fréquemment rencontrés. Le faible nombre de litiges traités (notamment au regard du nombre de transactions couvertes par les adhésions) 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, les consommateurs n'adressant pas, dans la très grande majorité des cas, un dossier complet dans leur demande de médiation.

En totalité 110 demandes de médiations ont été rejetées pour irrecevabilité :

- 7 demandes de médiations concernaient des professionnels adhérents et le motif d'irrecevabilité est :

*Pour 5 demandes, le litige n'entrait pas dans le champ de compétence du médiateur

*Pour 2 demandes, le litige était manifestement infondé ou a déjà fait l'objet d'une saisine du tribunal.

- 100 autres demandes de médiations ont été rejetées pour irrecevabilité dans le cadre de la médiation de la consommation pour les motifs suivants :

*Dans 47 % des cas, le motif d'irrecevabilité est la qualité de SCI/SCCV du professionnel et ce, suite à la décision de la CECMC du 14 décembre 2018 qui considère que les litiges concernant des SCI et SCCV ne relèvent pas du dispositif de la médiation de la consommation.

*Dans les 53 % restants, le professionnel n'est pas adhérent à MEDIMMOCONSO ;

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 :

- Dans une majorité des cas, reprise des négociations en direct ;
- Le Professionnel estime avoir déjà assez fait de concessions et d'efforts à l'égard du demandeur.

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 et demi 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 elles sont soit en cours, soit ont fait l'objet d'un accord de médiation. Ce chiffre est en nette augmentation par rapport à 2018. Il y a une nette progression sur ce point. 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 2019.

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

.....