



MEDIMMOCONSO

Médiateurs de la consommation

Rapport Annuel 2020

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.

A fin 2020, près de 1750 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 2020 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 2020, de 335 demandes de médiation au total dont 316 ont été totalement traitées en 2020 :

*79 sont hors champ de la médiation de la consommation parmi lesquelles 63 demandes concernent une société civile /société civile de construction vente (SCI/SCCV) ; suite à la décision de la CECMC du 14 décembre 2018, les SCI/SCCV ne sont pas considérés comme des professionnels.

Les litiges transmis ont essentiellement pour objet dans l'ordre décroissant :

- les réserves de livraisons non levées
- les retards de livraison
- les malfaçons
- le décalage de la vente
- le défaut de conseil et d'information
- le défaut d'exécution du contrat
- les litiges financiers

*237 demandes rentraient dans le champ d'application de la médiation de la consommation ;

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 réserves de livraison, retards de livraison, défauts d'exécution du contrat, malfaçons, sont les problèmes les plus fréquemment rencontrés.

Les recommandations que nous pouvons faire : quelle que soit la nature du litige et son origine, il est essentiel de communiquer sur les difficultés rencontrées, un grand nombre de litiges s'envenime du fait d'un manque de communication entraînant une perte de confiance du particulier envers le professionnel. Cet élément est prégnant dans la quasi-totalité des litiges rencontrés.

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

Le médiateur doit aussi solliciter très régulièrement des éléments complémentaires pour pouvoir apprécier la recevabilité de la demande de médiation, les consommateurs ou leurs représentants n'adressant pas, dans la très grande majorité des cas, un dossier complet. Il est essentiel pour la bonne saisine du médiateur de fournir dès l'origine tous les éléments demandés dans le formulaire de réclamation à disposition des consommateurs sur le site internet : <https://medimmoconso.fr/adresser-une-reclamation/>

Sur les 237 demandes de médiations, 122 demandes de médiations ont été rejetées pour irrecevabilité :

- Pour 11 demandes de médiation, le consommateur ne justifiait pas avoir tenté de résoudre au préalable son litige directement auprès du professionnel via une réclamation écrite ;
- Pour 1 demande, celle-ci a été déclarée infondée ou abusive ;
- Pour 1 demande, le litige est en cours d'examen par un tribunal ;
- Pour 4 demandes, le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation au professionnel ;
- Pour 105 demandes, le professionnel concerné n'est pas adhérent à MEDIMMOCONSO.

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

Concernant les 115 demandes de médiations déclarées recevables, 74 d'entre elles n'ont pas fait l'objet d'une médiation menée à son terme dont :

- 68 d'entre elles ont fait l'objet d'un refus de la part du professionnel d'entrer en médiation ;

Les motifs de refus de leur part ne nous sont pas toujours communiqués. Quand cette indication nous a été donnée, Le Professionnel nous indique qu'il a donné des réponses au consommateur qu'il estime suffisantes et il pense avoir déjà assez fait de concessions et d'efforts.

- 6 d'entre elles ont fait l'objet d'une décision de non-poursuite par le particulier 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 ;

41 médiations ont été menées en ce compris des accords en direct entre les parties déclenchées par la saisine du médiateur.

Certains projets de protocoles d'accord transactionnel nous ont été transmis dans leur phase de rédaction mais aucun élément ne nous a été communiqué concernant l'exécution effective 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 2020.

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

.....