



MEDIMMOCONSO

Médiateurs de la consommation

Rapport Annuel 2021

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).

A fin 2021, 5160 professionnels ont adhéré à MEDIMMOCONSO : promoteurs immobiliers, aménageurs lotisseurs, agents immobiliers, artisans du bâtiment, constructeur de maisons individuelles, diagnostiqueurs immobiliers, architectes, maîtres d'œuvre,...

MEDIMMOCONSO est en effet spécialisée dans les métiers de l'immobilier de la construction et du bâtiment.

L'activité de MEDIMMOCONSO en tant que médiateur de la consommation pour l'exercice 2021 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 2021, de 562 demandes de médiation au total et a traité 563 dossiers dont un stock de 28 médiations en 2020 parmi lesquelles :

*220 demandes étaient hors champ de la médiation de la consommation.

La cause principale est une absence de lien contractuel entre le consommateur et le professionnel concerné :

*des demandes sont initiées par les consommateurs particuliers - locataires d'un logement - et sont dirigées contre le professionnel mandataire du propriétaire bailleur.

*des demandes sont dirigées par des copropriétaires particuliers - agissant soit pour eux-mêmes soit au nom du conseil syndical - contre des syndic de copropriété dans le cadre de l'exécution des contrats de syndic signés avec le syndicat des copropriétaires.

Des demandes concernaient également des professionnels - société civile /société civile de construction vente (SCI/SCCV). Pour mémoire, suite à une décision de la CECMC du 14 décembre 2018, les SCI/SCCV n'étaient pas considérées comme des professionnels. Entretemps, depuis une décision du 18 juin 2021 de la CECMC, ces sociétés de promotion immobilière relèvent désormais de la médiation de la consommation.

*343 demandes rentraient dans le champ d'application de la médiation de la consommation parmi lesquelles :

- * 180 demandes ont été déclarées irrecevables ;
- * 163 demandes ont été déclarées recevables.

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

Dans le cadre de l'activité de promotion immobilière, les retards de livraison dus essentiellement à la pandémie, les réserves de livraison, des malfaçons et des non-conformités sont les problèmes les plus fréquemment rencontrés.

Dans le cadre de travaux de construction et de bâtiment hors promotion immobilière, les abandons de chantier entraînant des retards de livraison et les malfaçons sont les problèmes les plus fréquemment rencontrés.

Dans le cadre des activités d'agent immobilier, le défaut d'exécution des mandats de gestion locative et le défaut de conseil dans le cadre de mandats de vente sont les questions les plus fréquemment rencontrées.

Les recommandations que nous pouvons faire sont identiques à notre rapport de 2020 : quelle que soit la nature du litige et son origine, il est essentiel pour le professionnel 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 solliciter encore régulièrement des éléments complémentaires pour pouvoir apprécier la recevabilité de la demande de médiation, les consommateurs ou leurs représentants n'adressant pas toujours 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/>

De nombreux consommateurs sollicitent MEDIMMOCONSO pour des conseils ou des avis. Il leur est précisé systématiquement que le médiateur n'a pas à donner de conseils ni d'avis ; sa posture est la neutralité, l'indépendance et l'impartialité.

De même, certains professionnels sollicitent l'intervention de MEDIMMOCONSO dans le cadre d'un règlement d'honoraires. Il leur est précisé que MEDIMMOCONSO ne peut intervenir que sur demande du consommateur particulier et non pas dans le cadre d'une réclamation d'un professionnel vis à vis de son client.

En 2021, sur les 180 demandes de médiation qui ont été rejetées pour irrecevabilité :

- Pour 24 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 2 demandes, celle-ci ont été déclarées infondées ou abusives ;

- Pour 10 demandes, le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa première réclamation au professionnel ;

- Pour 144 demandes, les litiges n'entraient pas dans le champ de compétence du médiateur dans la mesure où ils concernaient des professionnels qui n'ont pas formellement adhéré à MEDIMMOCONSO. En effet, pour que MEDIMMOCONSO puisse traiter une demande, elle doit obligatoirement concerner un professionnel qui a formellement adhéré à MEDIMMOCONSO par le biais de la signature d'un contrat d'adhésion.

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

Concernant les 163 demandes de médiations déclarées recevables, 128 d'entre elles n'ont pas fait l'objet d'une médiation menée à son terme dont :

- 118 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.

- 10 demandes ont été interrompues par le particulier demandeur à la médiation suite à une prise de contact direct par/avec le professionnel

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

La durée moyenne des médiations est :

- de 100 jours à compter de la notification de la recevabilité de la demande aux parties ;

- de 80 jours 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 ;

35 médiations ont été menées dont :

- 29 accords de médiation sans proposition de solution par le médiateur

- 2 d'entre elles ont fait l'objet d'une proposition de solution acceptée par les deux parties

- 4 d'entre elles ont fait l'objet d'une proposition de solution dont :

* 2 ont été refusées par le demandeur à la médiation

* 2 ont été refusées par le professionnel

Aucun élément formel ne nous a été communiqué concernant l'exécution effective 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 2021.

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

.....