



IMMOA MEDIATEURS®

RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITE 2019
MEDIATION DE LA CONSOMMATION
Article R 614-2 du code de la consommation



IMMOMEDIATEURS®

Le GIE IMMOMEDIATEURS a été inscrit sur la liste des médiateurs de la consommation par décision du 6 juin 2019 de la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC) dans le secteur de l'immobilier.

Sur la période du 6 Juin 2019 au 31 Décembre 2019, 72 professionnels ont adhéré au service de médiation de la consommation du GIE IMMOMEDIATEURS : agents immobiliers - transaction immobilière et/ou gestion immobilière.

L'activité du GIE IMMOMEDIATEURS en tant que médiateur de la consommation peut être synthétisée de la manière suivante sur la période concernée conformément aux dispositions de l'article R 614-2 du code de la consommation :

1) Le nombre de litiges dont IMMOMEDIATEURS a été saisi et leur objet

Sur la période du 6 Juin au 31 Décembre 2019, Immomédiateurs a été saisi de 3 demandes de médiation.

Elles concernaient des professionnels non adhérents à Immomédiateurs : elles ont fait l'objet d'une réponse au consommateur et d'un refus de prise en charge.

S'agissant de l'objet des demandes :

- Litige avec une agence à l'occasion d'une offre de vente non suivie d'effet
- Litige avec un syndic à l'occasion d'une vente d'un lot de copropriété
- Litige avec un promoteur non décrit.

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

L'objet des demandes a été décrit au paragraphe 1.

En l'absence de recevabilité des demandes hors champ de compétence, IMMOMEDIATEURS n'a pas fait de recommandations en vue d'éviter les litiges.

3) La proportion des litiges qu'il a refusé de traiter et l'évaluation en pourcentage des différents motifs de refus

100 % des demandes refusées concernaient des litiges ne relevant pas du champ de compétence d'Immomédiateurs, le professionnel n'étant pas adhérent.



IMMOMEDIATEURS®

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

Question sans objet eu égard à l'activité de médiateur de la consommation d'Immomédiateurs sur la période du 6 Juin 2019 au 31 Décembre 2019

5) *La durée moyenne nécessaire à la résolution des litiges*

Question sans objet eu égard à l'activité de médiateur de la consommation d'Immomédiateurs sur la période du 6 Juin 2019 au 31 Décembre 2019.

6) *S'il est connu le pourcentage des médiations qui sont exécutées*

Question sans objet eu égard à l'activité de médiateur de la consommation d'Immomédiateurs sur la période du 6 Juin 2019 au 31 Décembre 2019.

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

Question sans objet concernant l'activité d'IMMOMEDIATEURS

8) *Pour les médiateurs rémunérés et 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*

Question sans objet concernant IMMOMEDIATEURS.