



IMMEDIATEURS®

**RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITE 2021**  
**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 1er Janvier 2021 au 31 Décembre 2021, 96 professionnels ont adhéré au service de médiation de la consommation du GIE IMMOMEDIATEURS portant le nombre total de professionnels à 206 : agents immobiliers, promoteurs-constructeurs, diagnostiqueurs, architectes, syndics de copropriété.

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 1<sup>er</sup> janvier au 31 Décembre 2021, Immomédiateurs a été saisi de 31 demandes de médiation, dont 9 concernaient un professionnel adhérent de Immomédiateurs.

Sur les 9 demandes de médiation concernant un professionnel adhérent :

- Trois étaient irrecevables faute de réclamation du consommateur
- Une médiation ne relevait pas du dispositif de la consommation (litige locataire/bailleur)
- Une médiation a été diligentée
- Une médiation est en cours
- Trois médiations ont été refusées par le professionnel mais ont donné lieu à un accord direct entre parties.

L'objet de ces demandes était le suivant :

- Annonce publicitaire de vente d'immeuble trompeuse
- Exécution du mandat de gestion locative
- Mise en œuvre du contrat de construction de maisons individuelles
- Levée de réserves et garantie de parfait achèvement

Les autres demandes se sont révélées hors du champ de compétence d'Immomédiateurs car ne concernant pas des professionnels adhérents



IMMOMEDIATEURS®

**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.  
Pas de recommandations particulières.

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

Sur 31 demandes de médiation reçues, 22 concernaient des litiges ne relevant pas du champ de compétence d'Immomédiateurs, le professionnel n'étant pas adhérent.

**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 1<sup>er</sup> Janvier 2021 au 31 Décembre 2021

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

La médiation diligentée et terminée en 2021 a duré 5 semaines.

**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 1<sup>er</sup> Janvier 2021 au 31 Décembre 2021

**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.

\*\*\*\*\*