



IMMOA MEDIATEURS®

RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITE 2023
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 2023 au 31 Décembre 2023, 102 professionnels ont adhéré au service de médiation de la consommation du GIE IMMOMEDIATEURS portant le nombre total de professionnels adhérents à 331 : 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^{er} janvier au 31 Décembre 2023, IMMOMEDIATEURS a été saisi de 34 demandes de médiation, dont 6 concernaient un professionnel adhérent de IMMOMEDIATEURS.

Sur les 6 demandes de médiation concernant un professionnel adhérent :

- Une médiation était irrecevable en raison de l'absence de réclamation écrite
- Une médiation ne relevait pas du dispositif de la médiation de la consommation (litige locataire/bailleur)
- Une médiation a été refusée par le professionnel
- Trois médiations ont été diligentées :
 - Une médiation est en cours
 - Deux médiations ont été traitées.

Les 28 autres demandes se sont révélées hors du champ de compétence d'IMMOMEDIATEURS car ne concernant pas des professionnels adhérents

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 de médiation était le suivant :

- Exécution du mandat de gestion locative
- Rupture d'un mandat de vente
- Désordres construction non couverts par la garantie décennale

Pas de recommandations particulières.



IMMOMEDIATEURS®

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

Sur 34 demandes de médiation reçues,
-28 concernaient des litiges ne relevant pas du champ de compétence d'IMMOMEDIATEURS, le professionnel n'étant pas adhérent,
- une demande de médiation était irrecevable en raison de l'absence de réclamation écrite
- une demande de médiation ne relevait pas du dispositif de la médiation de la consommation (litige locatif)

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'IMMOMEDIATEURS sur la période du 1^{er} Janvier 2023 au 31 Décembre 2023.

5) La durée moyenne nécessaire à la résolution des litiges

Les médiations diligentées en 2023 ont nécessité une durée moyenne de deux à trois mois, à l'exception d'une médiation qui est toujours en cours.

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

100% des accords de médiation intervenus en 2023 ont été exécuté.

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.

Fait à Paris,
Le 29 Janvier 2024