



IMMOA MEDIATEURS®

**RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITE 2020**  
**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 2020 au 31 Décembre 2020, 40 professionnels ont adhéré au service de médiation de la consommation du GIE IMMOMEDIATEURS portant le nombre total de professionnels à 112 : agents immobiliers, promoteurs-constructeurs, diagnostiqueurs.

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 2020, Immomédiateurs a été saisi de 7 demandes de médiation, dont deux concernaient un professionnel adhérent de Immomédiateurs.

Sur les deux demandes de médiation concernant un professionnel adhérent :

- L'une ne pouvait être reçue car n'émanant pas du consommateur lui-même
- L'autre a été engagée. L'objet du litige étant la réalisation de travaux relevant de la garantie de parfait achèvement.

Les 5 autres demandes se sont révélées hors du champ de compétence d'Immomédiateurs car ne concernant pas des professionnels adhérents.

L'objet de ces demandes était le suivant :

- 3 demandes : contestation de mandat de gestion locative
- 1 demande : litige contre syndic
- 1 demande : litige contre agence immobilière à l'occasion d'un compromis de vente.

**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.



## IMMOMEDIATEURS®

En l'état du faible nombre de médiations engagées, IMMOMEDIATEURS n'a pas été en mesure de faire 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***

5 demandes refusées sur 7 concernaient des litiges ne relevant pas du champ de compétence d'Immomédiateurs, le professionnel n'étant pas adhérent.

1 demande sur 8 n'émanait pas du consommateur lui-même.

### **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.