



IMMOA MEDIATEURS®

RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITE 2025
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 2025 au 31 Décembre 2025, 184 professionnels ont adhéré au service de médiation de la consommation du GIE IMMOMEDIATEURS portant le nombre total de professionnels adhérents à 537 : 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 2025, IMMOMEDIATEURS a été saisi de 75 demandes de médiation, dont 24 concernaient un professionnel adhérent de IMMOMEDIATEURS.

Sur les 24 demandes de médiation concernant un professionnel adhérent :

- Une médiation était irrecevable faute de réclamation écrite
- Trois médiations étaient irrecevables s'agissant de litiges locatifs
- Deux médiations étaient irrecevables faute d'existence d'un quelconque contrat entre le consommateur et le professionnel
- Trois médiations ont été refusées par le professionnel
- Deux demandes de médiation ont fait l'objet d'un accord du professionnel dès la notification de saisine sans intervention du médiateur
- Treize médiations ont été diligentées :
 - Huit médiations diligentées ont donné lieu à un accord
 - Une médiation n'a pas été menée à son terme par suite du retrait du consommateur
 - Une médiation n'a pas abouti à un accord
 - Trois médiations sont en cours au 31 Décembre 2025.

Les 51 autres demandes se sont révélées hors du champ de compétence d'IMMOMEDIATEURS 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 de médiation était le suivant :

- Exécution du mandat de vente
- Exécution du mandat de gestion locative
- Exécution du contrat d'assistance à maîtrise d'ouvrage
- Respect du délai de construction
- Levée de réserves inscrites au procès-verbal de réception de la construction d'une maison individuelle
- Dysfonctionnement d'un équipement de chauffage sur la construction d'une maison individuelle
- Responsabilité d'un syndic.

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 75 demandes de médiation reçues :

- 51 concernaient des litiges ne relevant pas du champ de compétence d'IMMOMEDIATEURS, le professionnel n'étant pas adhérent,
- Une médiation était irrecevable faute de réclamation écrite
- Trois médiations étaient irrecevables s'agissant de litiges locatifs
- Deux médiations étaient irrecevables faute d'existence d'un quelconque contrat entre le consommateur et le professionnel.

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

Une seule médiation a été interrompue par le consommateur sur la période du 1^{er} Janvier 2025 au 31 Décembre 2025.

5) La durée moyenne nécessaire à la résolution des litiges

Les médiations diligentées en 2025 ont nécessité une durée moyenne de deux à trois mois, à l'exception des médiations concernant les litiges de construction qui peuvent durer 6 mois et plus.



IMMOMEDIATEURS®

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

100% des accords de médiation intervenus en 2025 ont été exécutés.

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 22 Janvier 2026