



# Rapport d'activité 2019

Rapport d'activité pour la Médiation de la consommation d'Atlantique Médiation CONSO

Conforme aux dispositions de l'article R 614-2 du Code de la consommation

**Atlantique Médiation – 5 mail du Front Populaire – 44200 NANTES**



# BILAN

## L'activité de médiation en 2019

### Nombre et objet des saisines

- ❖ Atlantique Médiation CONSO a été saisi en 2019 de 41 demandes concernant des litiges de consommation réparties comme suit :

<b>Travaux du bâtiment, Travaux d'aménagement extérieur et intérieur</b>	<b>12</b>
<b>Véhicules</b>	7
<b>Finance, Banque, Assurance, Mutuelle</b>	4
<b>Commerce électronique, Vente hors magasin</b>	3
<b>Communication, Téléphonie, Services Postaux</b>	3
<b>Culture, Loisirs, Sport</b>	2
<b>Immobilier, Logement</b>	2
<b>Commerce de produits de grande consommation</b>	2
<b>Hôtellerie, Restauration</b>	1
<b>Transport public de voyageurs, Transport de marchandises</b>	1

- ❖ Les questions les plus fréquemment posées concernent la mauvaise exécution des prestations par le professionnel.

### Éléments clés 2019



Atlantique Médiation CONSO est inscrite sur la liste des médiateurs de la consommation suite à la décision du 4 avril 2019, de la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation.

En 2019, 30 professionnels ont signé une convention individuelle avec Atlantique Médiation CONSO et 4 organismes professionnels ont signé une convention cadre, représentant près de 4000 professionnels adhérents.

En 2019, l'équipe d'Atlantique Médiation CONSO était constituée de 14 médiateurs.

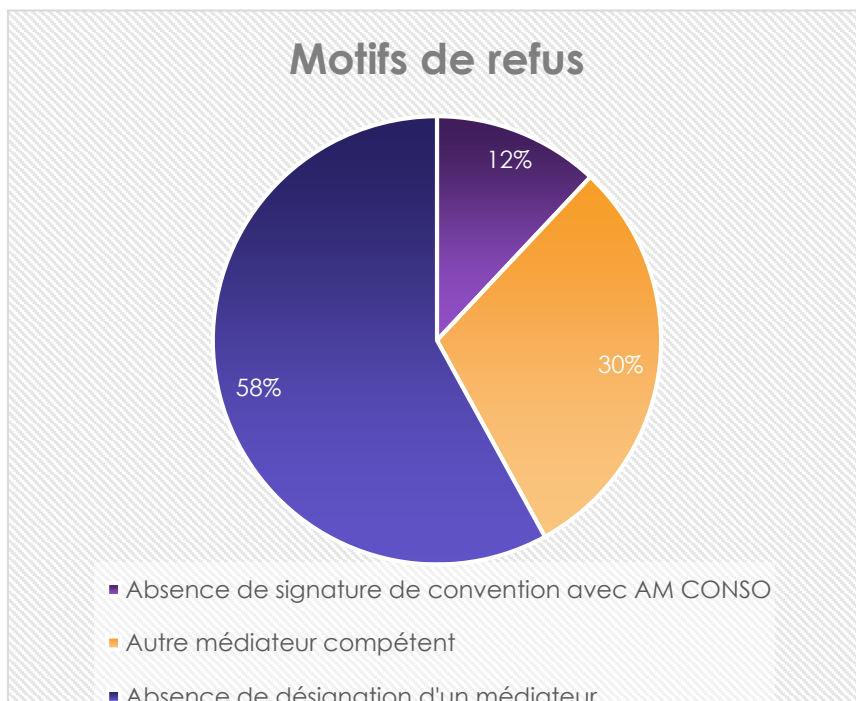


# BILAN

## L'activité de médiation en 2019

### Le traitement des saisines

- ❖ Sur les 41 saisines, une seule concernait un professionnel adhérent à Atlantique Médiation CONSO et était recevable.
- ❖ Les autres saisines ont donc été refusées pour les motifs suivants :



### Les médiations réalisées

En 2019, Atlantique médiation CONSO a reçu une saisine recevable et a réalisé une médiation de la consommation dans le domaine Immobilier-Logement (construction de maison individuelle).

Dans cette médiation la durée nécessaire à la résolution du litige a été de 8 semaines. Une solution à l'amiable a été trouvée entre le professionnel et le consommateur et un accord a été signé.

### Éléments clés 2019



Les demandes traitées émanaient principalement du département de Loire-Atlantique.

Nous avons constaté le manque d'information des entreprises sur l'obligation légale en matière de médiation de la consommation. Une brochure a été diffusée auprès de la CCI de Nantes Saint-Nazaire, notamment à l'occasion de la semaine de la médiation du 14 au 19 octobre 2019.

Deux signalements ont été faits auprès de la DDPP pour des professionnels indiquant nos coordonnées sur leur site internet sans avoir signé de convention.