



Rapport d'activité 2023

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

consommation@atlantique-mediation.org

Mot de la Présidente

En 2023, Atlantique Médiation a enregistré plus de demandes liées à la Médiation de la consommation, surtout de la part de professionnels en recherche de leur médiateur de la consommation.

Devant l'augmentation de ces demandes (environ +50%), à partir de février 2023, l'association a sous-traité à un prestataire extérieur leur traitement.

Du côté des consommateurs, nos permanences téléphoniques et mail ont été un peu plus sollicitées.

Notre intervention dès la prise de contact a souvent permis la résolution du litige sans besoin nécessairement de mise en place de la médiation, grâce à notre proximité, le contact humain et nos qualités d'écoute en tant que médiateurs formés.

Nos bénévoles ont su encore cette année se mobiliser pour répondre à l'ensemble des demandes, qu'elles viennent des professionnels ou des consommateurs. Je les remercie encore chaleureusement.

Vous pourrez découvrir dans ce rapport, le détail de l'activité de la section Médiation de la consommation pour 2023.

Antoinette GOSSELIN

L'activité de la Section médiation de la consommation en 2023

Les chiffres clés

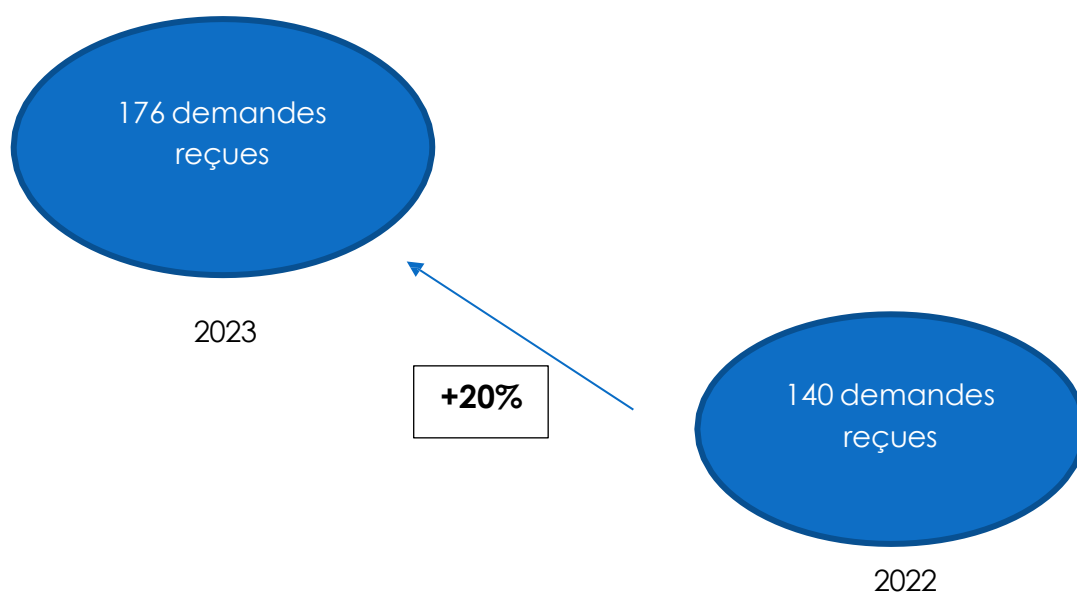
- ❖ En 2023, Atlantique Médiation CONSO compte **4470 adhérents** avec **40 nouvelles** conventions individuelles signées avec des professionnels.
- ❖ L'équipe d'Atlantique Médiation CONSO est constituée de **10 médiateurs**.
- ❖ On constate une progression régulière des demandes liées à la consommation (adhésions de professionnels + litiges de consommateurs) avec **une hausse d'environ 50 %** par rapport à 2022 : **437** demandes en 2023, contre **293** demandes en 2022.
- ❖ En 2023, Atlantique Médiation a enregistré une hausse des demandes d'adhésion de professionnels, avec **261** contacts.
- ❖ Pour les demandes des consommateurs relatives à des litiges de la consommation, Atlantique Médiation a également noté une hausse, avec **176** demandes en 2023 contre 140 demandes en 2022.

Les demandes des consommateurs

123 demandes sur les 176 concernent des litiges avec des professionnels non adhérents à Atlantique Médiation Consommation. Les secteurs d'activité sont les suivants :

Commerce électronique, Vente hors magasin	35
Travaux du bâtiment, Travaux d'aménagement extérieur et intérieur	31
Immobilier, Logement	15
Véhicules	12
Tourisme, voyage	6
Culture, Loisirs, Sport	6
Finance, Banque, Assurance, Mutuelle	4
Commerce de produits de grande consommation	3
Produits et services à la personne	2
Communication, Téléphonie, Services Postaux	2
Bricolage, Jardinage, animaux	2
Transport public de voyageur	2
Enseignement	1
Service juridique	1
Energie	1

- ❖ Les litiges de consommateurs se répartissent dans divers secteurs d'activités comme le démontre le tableau ci-dessus. Une prédominance est à souligner dans les secteurs relatifs au commerce en ligne, aux travaux du bâtiment, à l'immobilier-logement et aux véhicules.
- ❖ Comme en 2022, l'objet des demandes des consommateurs porte en majorité sur la mauvaise exécution ou des retards dans l'exécution des prestations par le professionnel et émane principalement de la région des Pays de la Loire.



La recevabilité des saisines

Sur les **176** demandes, 123 concernent des professionnels non adhérents à Atlantique Médiation Consommation.

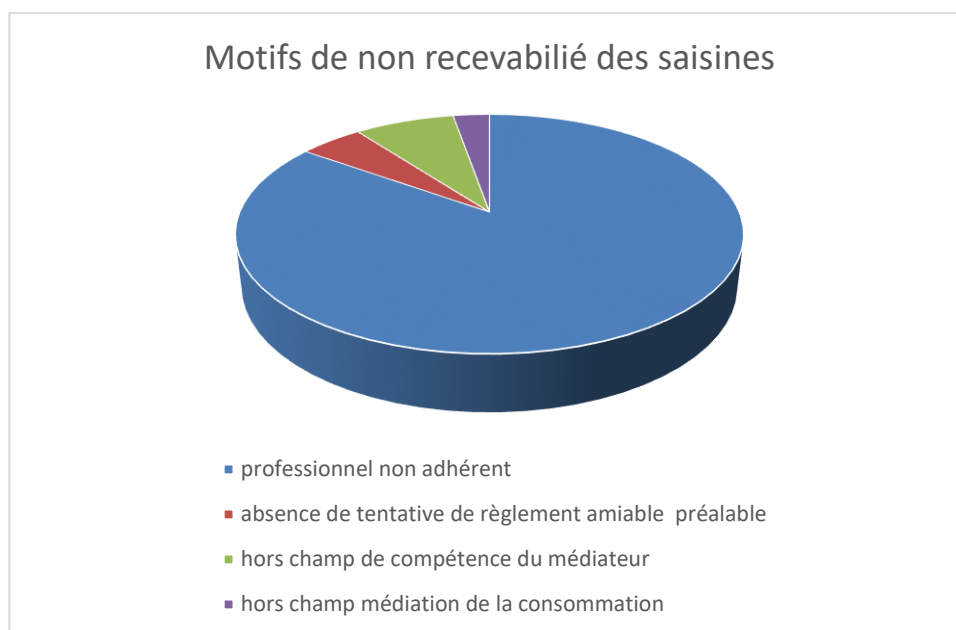
Pour les **53** autres saisines :

- ❖ **31** ont été déclarées **recevables**.

- ❖ **22 saisines** ont été déclarées **irrecevables** au sens de l'article L.612-2 du Code de la consommation :
 - ✓ Dans **11 cas**, le litige concernait des différends locataires/bailleurs, litige avec une copropriété, tribunal déjà saisi, délai supérieur à un an, nouveau médiateur nommé ou hors champ de la médiation conso.

 - ✓ Dans **7 cas**, le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat.

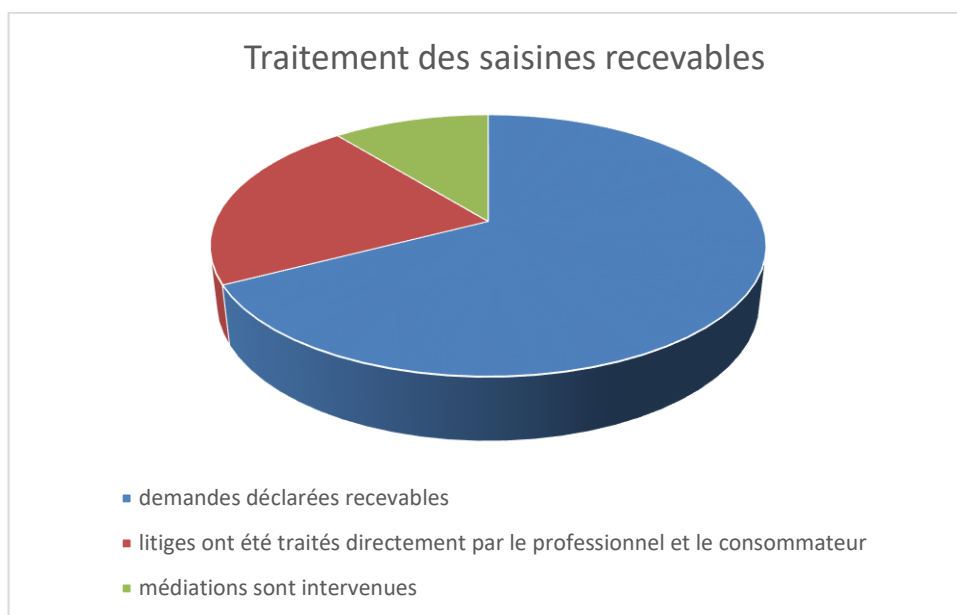
 - ✓ Dans **4 cas**, le motif d'irrecevabilité est la qualité de SCCV du professionnel et ce, suite à la décision de la CECMC du 14 décembre 2018 qui considère que les litiges concernant des SCCV ne relèvent pas du dispositif de la médiation de la consommation.



Le traitement des saisines recevables

Sur les **31** demandes déclarées recevables :

- ✓ **16** cas dans lesquels les conditions de la médiation n'étaient pas réunies : le professionnel ne souhaitait pas la mise en place d'une médiation, pour des raisons liées au coût, au temps à consacrer au processus ou de choix d'un autre moyen de traitement du litige (besoin de conseils, saisine de tribunal, d'un huissier ...).
- ✓ **10** litiges ont été traités directement par le professionnel et le consommateur.
- ✓ **5** médiations sont intervenues (+2 terminées en 2024).



Les médiations réalisées

En 2023, les **5** médiations de la consommation ont été réalisées dans les domaines suivants :

- ✓ Promotion construction (3)
- ✓ Installation et réparation d'équipement (1)
- ✓ Biens immobiliers, saisonniers et temporaires (1)

Quelques points d'attention...

Atlantique Médiation observe que le nombre de mise en place de médiations reste toujours peu élevé.

Soit le professionnel contacté à la suite de la recevabilité de la demande du consommateur, règle directement le litige, soit l'enjeu du litige n'est pas élevé et le professionnel ne souhaite pas entrer en médiation.

A ce sujet, Nous notons une forte augmentation du taux de refus du professionnel d'entrer en médiation en 2023.

Dans les médiations réalisées, les parties ne sont pas toujours actrices et engagées dans le processus de médiation. La phase de résolution directe n'aboutissant pas, une proposition de solution est adressée mais pas toujours acceptée.

Si le traitement direct par le professionnel facilité par les temps d'écoute du médiateur permet une résolution rapide des litiges conformément au dispositif de médiation de la consommation, les médiations mises en place nécessitent parfois une prorogation du délai initial.

La question de l'engagement des parties dans un dispositif gratuit pour le consommateur mais payant pour le professionnel, peut être un frein à la mise en place de médiations et à leur bon déroulement.

Enfin, la question de la suspension de l'action en justice a pu également être posée et soulever des questions juridiques pas toujours bien comprises chez le consommateur, l'obligeant à saisir le Tribunal sans attendre l'expiration du délai de réflexion du professionnel.