



Rapport d'activité 2024

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

Préambule de la Présidente

En 2024, 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.

Les Sociétés Civiles de Construction Vente (SCCV), notamment, ont constitué à elles seules 238 nouvelles adhésions.

Du côté des consommateurs, la permanence téléphonique et les permanences 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.

La CECMC a agréé 5 nouveaux médiateurs de la consommation qui ont su se mobiliser avec les autres médiateurs de la consommation, 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 2024.

Antoinette GOSSELIN

L'activité de la Section médiation de la consommation en 2024

Les chiffres clés

- ❖ En 2024, Atlantique Médiation CONSO compte **5337 adhérents** avec notamment une forte augmentation des artisans adhérents à la CAPEB et à la CNATP, ainsi que l'entrée de 238 SCCV dans le domaine de la médiation de la consommation.
- ❖ L'équipe d'Atlantique Médiation CONSO est constituée de **13 médiateurs**.
- ❖ En ce qui concerne les demandes liées à la consommation (adhésions de professionnels+ litiges de consommateurs), la tendance haussière constatée l'an passé se vérifie, avec **une augmentation d'environ 2,24 %** par rapport à 2023 : **447** demandes en 2024, contre 437 en 2023.
- ❖ En 2024, Atlantique Médiation a enregistré une hausse des demandes d'adhésion de professionnels, avec **302** contacts contre 261 en 2023.
- ❖ Les demandes des consommateurs relatives à des litiges de la consommation ont en revanche baissé, pour retrouver le niveau enregistré en 2022 : **145** demandes en 2024 contre **176** en 2023 (140 demandes en 2022). Ceci peut s'expliquer par une meilleure connaissance des consommateurs pour trouver le médiateur de la consommation désigné par le professionnel avec qui ils sont en litige.

Les demandes des consommateurs

Les **145** demandes de consommateurs se répartissent dans les secteurs d'activité suivants :

- ❖ Les litiges de consommateurs se répartissent dans divers secteurs d'activités comme le démontre le tableau ci-dessous. La prédominance demeure dans les secteurs relatifs au commerce en ligne, aux travaux du bâtiment, aux véhicules avec cette année une augmentation notable des demandes dans le secteur du commerce de produits de grande consommation.

- ❖ Comme les années précédentes, 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.

Motifs des demandes des consommateurs pour un litige

Travaux du bâtiment, Travaux d'aménagement extérieur	50
Commerce électronique, Vente hors magasin	20
Immobilier, Logement	20
Véhicules	14
Commerce de produits de grande consommation	14
Tourisme, voyage	9
Produits et services à la personne	6
Finance, Banque, Assurance, Mutuelle	3
Bricolage, Jardinage, animaux	2
Culture, Loisirs, Sport	2
Hôtellerie Restauration	2
Eau Assainissement	1
Transport public de voyageurs	1
Communication, Téléphonie, Services Postaux	1

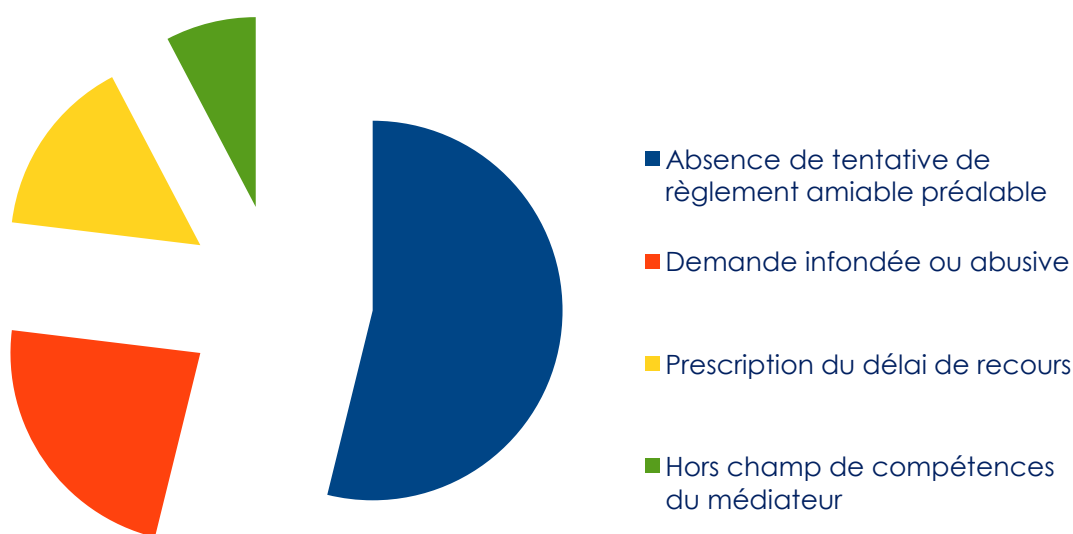
La recevabilité des saisines

Sur les **145** demandes pour des litiges, **89** concernent des professionnels non adhérents à Atlantique Médiation Consommation et **56** des professionnels ayant désigné notre Association.

Analyse des **56** saisines :

- ❖ **34 saisines** ont été déclarées **recevables**.
- ❖ **13 saisines** ont été déclarées **irrecevables** au sens de l'article L.612-2 du Code de la consommation :
 - ✓ 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 **3 cas**, la demande était manifestement infondée ou abusive ;
 - ✓ Dans **2 cas**, le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel ;
 - ✓ Dans **1 cas**, le litige n'entre pas dans le champ de compétence du médiateur.

Motifs d'irrecevabilité des saisines



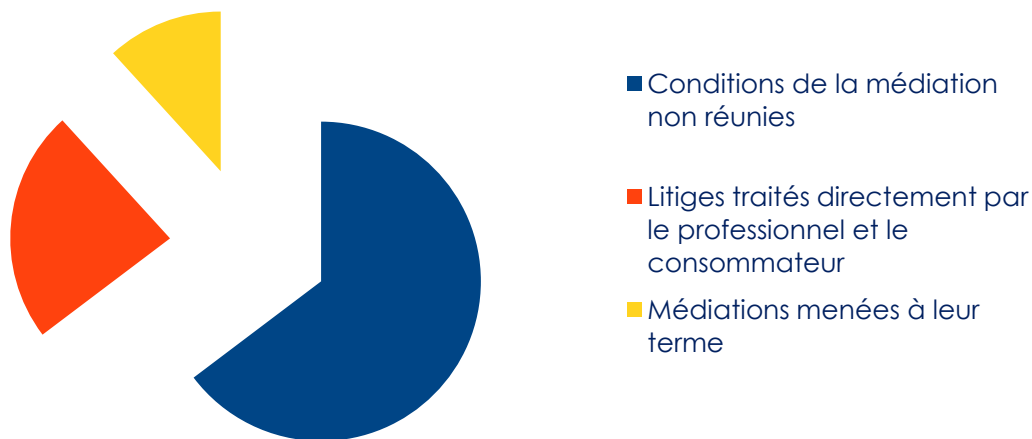
- ❖ **9 saisines** étaient par ailleurs, hors du champ de la médiation de la consommation

Le traitement des saisines recevables

Sur les **34** saisines déclarées recevables :

- ✓ **22** 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, choix de la conciliation de justice ...).
- ✓ **8** litiges ont été traités directement par le professionnel et le consommateur.
- ✓ **4** médiations ont été menées à leur terme en 2024.

Traitement des saisines recevables



Les médiations réalisées

En 2024, **4** médiations de la consommation ont été réalisées dans les domaines suivants :

- ✓ 1 dans le secteur d'activité Promotion construction (C01),
- ✓ 3 dans le secteur d'activité Aménagement de l'habitat, travaux d'installation, de réparation, de rénovation et activités de décoration (E04).

3 ont abouti à un accord des parties, la quatrième a donné lieu à une proposition de solution qui a été refusée par le professionnel.

A noter, 1 proposition de solution acceptée en 2024, dans le cadre d'une médiation commencée en 2023.

En termes de délai,

- ✓ Le délai moyen entre la réception des demandes et les décisions relatives à leur recevabilité ou leur irrecevabilité s'établit à **14 jours**.
- ✓ Le délai moyen entre les décisions relatives à la recevabilité des demandes et la fin de la médiation est de **65 jours**.

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 constatons une forte augmentation du taux de refus du professionnel d'entrer en médiation en 2024, avec 22 refus contre 13 en 2023, qui était déjà un nombre élevé. Dans le même temps nous notons une légère inflexion des traitements directs par le professionnel, de 10 en 2023 à 8 en 2024.

Dans les médiations réalisées, les parties sont plutôt 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.

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.

La méconnaissance de l'obligation légale de la part de nombreux professionnels, 8 ans après la mise en œuvre de la loi reste une vraie problématique et une perte de chance pour les consommateurs. Atlantique Médiation poursuit régulièrement des actions de communication vers les publics des consommateurs et des professionnels, notamment chaque année, lors de la Semaine de la Médiation, en octobre.