

FLASH INFO



PREMIER SYNDICAT FRANÇAIS
DE L'IMMOBILIER
DEPUIS 1960

VOTRE MÉDIATEUR DE LA CONSOMMATION

Transposant la directive européenne 2013/11/UE du 21 mai 2013, une ordonnance du 20 août 2015 a organisé un régime de médiation des litiges de consommation.

Depuis le 1^{er} janvier 2016, tout consommateur a le droit de recourir **gratuitement** à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable d'un litige qui l'oppose à un professionnel.

Tout professionnel de l'immobilier doit donc permettre au consommateur de recourir à ce processus de médiation.

À cette fin, le SNPI a conclu, au bénéfice de l'ensemble de ses adhérents titulaires des cartes professionnelles Transaction et/ou Gestion et/ou Syndic, un partenariat avec MEDICYS, centre de médiation des huissiers de justice, agréé par la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation.

Les coordonnées de ce médiateur dont relèvent désormais les adhérents du SNPI doivent être mentionnées sur leur site internet, leurs conditions générales de vente, bons de commande ou tout autre support adapté.

Nos imprimés, disponibles sur votre espace adhérent, mentionnent désormais les coordonnées de ce médiateur :

MEDICYS

73, Boulevard de Clichy - 75009 PARIS

Tél : 01 49 70 15 93 - Email : contact@medicys.fr

www.medicys.fr

Pour qu'un litige de consommation puisse être examiné par le médiateur, le consommateur doit justifier avoir tenté de résoudre au préalable le litige au moyen d'une réclamation écrite faite auprès du professionnel. Sa demande doit être fondée et légitime. Et, la saisine du médiateur doit intervenir dans un délai maximum d'1 an suivant sa réclamation écrite faite au professionnel. Un litige ne peut être examiné par le médiateur de la consommation lorsqu'il a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal.

À réception de la demande du consommateur, le médiateur informe les parties par voie électronique ou par courrier simple de sa saisine. Il leur rappelle qu'elles peuvent à tout moment se retirer de la médiation.

À défaut d'accord amiable entre elles, il leur propose une solution pour régler le litige, qu'elles sont libres d'accepter ou de refuser.

L'issue de la médiation doit intervenir normalement dans un délai de 90 jours à compter de la saisine.

Si l'avis rendu par le médiateur ne satisfait pas l'une ou l'autre des parties, elles ne sont pas dans l'obligation de l'accepter et peuvent envisager une action en justice.

La procédure de médiation est réalisée aux frais du professionnel.

Le SNPI et MEDICYS ont convenu d'un tarif maîtrisé de 60 € HT par e-mediation et de 300 € HT par médiation "sur mesure".

Le SNPI a négocié auprès des Assurances du Crédit Mutuel la prise en charge d'un forfait de 60 € pour toute médiation MEDICYS acquittée (remboursable sur présentation d'une facture).

Cette garantie vous est offerte par le SNPI.



NB : Conditions MEDICYS et Assurances Crédit Mutuel disponibles dans la rubrique : " Partenariats commerciaux " de votre espace adhérent.

ANNEXE

[Articles L 611-1 à L 616-3 et R 612-1 à R 616-2 du code de la consommation](#)

2/2



Tous nos Flashs infos sont consultables sur www.snpi.com

via votre accès adhérent, dans les rubriques
« *Juridique immobilier* » ou « *Juridique social* » puis « *Flashs infos* »