

Architectes : choisir un médiateur de la consommation



© 2021 Les Echos Publishing

Depuis le 1^{er} janvier 2016, les professionnels sont tenus de proposer aux consommateurs le recours gratuit à une médiation en vue de résoudre à l'amiable un litige. Une obligation qui concerne, bien évidemment, les architectes dès lors qu'ils sont amenés à réaliser une prestation pour un consommateur, c'est-à-dire un particulier qui n'agit pas dans le cadre de son activité professionnelle.

En pratique, l'architecte doit indiquer, de manière visible et lisible, les coordonnées du médiateur dont il relève sur son site internet et sur les contrats qu'il signe avec des consommateurs. Et pour les aider à répondre à cette obligation, le Conseil national de l'Ordre des architectes (CNAO) a décidé, en octobre 2017, d'expérimenter, pour une période de 3 ans, un service de médiation propre à la profession.

Un dispositif peu adapté

À l'issue de cette période d'expérimentation, le CNAO a estimé que le dispositif était peu adapté au secteur de l'architecture. Pour le Conseil, « les raisons tiennent notamment à la nature des litiges ainsi qu'aux responsabilités particulières supportées par les architectes. En effet, la résolution de la plupart des litiges relève du champ

assurantiel qui nécessite, avant même d'envisager un règlement amiable, une expertise préalable de l'assureur ». En conséquence de quoi, le dispositif n'a pas été reconduit et a pris fin le 2 mai 2021.

Concrètement, les architectes ont donc l'obligation de choisir leur propre médiateur de la consommation pour tous les contrats signés avec des consommateurs après le 2 mai et pour tous les contrats signés antérieurement mais toujours en cours (via un avenant).

[Communiqué du CNAO](#)

© 2021 Les Echos Publishing