

MEDIATEUR DE LA CONSOMMATION

Depuis le 1^{er} janvier 2016, il résulte de l'article L.612-1 du code de la consommation, que **tout consommateur a le droit de faire appel gratuitement à un médiateur de la consommation, en vue de la résolution amiable d'un litige l'opposant à un professionnel.**

Les établissements du CCAS (Résidences autonomie, Résidences sociales) et les services à domicile pour les personnes âgées sont concernés par cette médiation de la consommation.

Afin de répondre aux obligations du code de la consommation, le Conseil d'Administration du CCAS, lors de sa séance du 14 février 2024, a désigné l'Association des Médiateurs Européens, appelé **AME CONSO**, comme **organisme de médiation à la consommation pouvant être sollicité gratuitement par les usagers des services d'aide à domicile et les résidents des établissements du CCAS.**

MODALITES DE MISE EN ŒUVRE DE LA MEDIATION DES LITIGES DE LA CONSOMMATION

Avant toute démarche auprès de l'entité de médiation, le résident ou l'utilisateur doit avoir adressé une réclamation écrite au CCAS, pour tenter de résoudre son différend. S'il n'a pas obtenu satisfaction, ou si sa réclamation n'a pas reçu de réponse, il peut alors saisir l'entité de médiation.

La médiation est gratuite pour le résident ou l'utilisateur, les frais étant supportés en intégralité par le CCAS.

Le processus de médiation se déroule en quatre étapes :

- Saisine de l'entité de médiation par internet ou par courrier postal.
- A réception de la réclamation, AME Conso désigne un médiateur, compétent dans le domaine concerné, afin de mener la médiation de la consommation.
- Examen de la recevabilité de la réclamation dans un délai de 3 semaines.
- Si la réclamation est recevable, déroulement de la médiation.

Le médiateur s'engage à écouter les parties, prendre connaissance des arguments de chacun, et/ou les recevoir ensemble ou séparément pour les aider à trouver un accord.

A défaut d'accord, il fait connaître aux parties sa proposition de solution, en leur rappelant, par courrier simple ou par voie électronique :

- qu'elles sont libres d'accepter ou de refuser la proposition de solution,
- que la médiation n'exclut pas la possibilité d'un recours devant le juge,
- que la solution peut être différente de la décision qui serait rendue par un juge.

La saisine du médiateur de la consommation doit s'effectuer :

- soit en complétant le formulaire prévu à cet effet sur le site internet de l'AME CONSO : www.mediationconso-ame.com ;
- soit par courrier adressé à l'AME CONSO, 197 Boulevard Saint-Germain - 75007 PARIS. »