

En application des articles L.612-1 et L.612-2 du code de la consommation

La médiation de la consommation, c'est quoi ?

La médiation de la consommation est un dispositif de règlement extra-judiciaire des litiges, c'est-à-dire qu'il permet de résoudre un différend à l'aide d'un tiers (le médiateur) sans recourir à un juge. Ce dispositif s'applique à tout litige de la consommation survenu entre un consommateur et un professionnel qui lui a vendu un produit ou fourni un service.

Le dispositif, obligatoire depuis le 1^{er} janvier 2016, ne peut être utilisé qu'aux conditions ci-après :

- ☑ **le consommateur a tenté de résoudre le litige directement auprès de l'établissement, en émettant une réclamation écrite, et n'a pas obtenu de réponse satisfaisante ;**
- ☑ la demande de médiation intervient moins d'un an après le dépôt cette réclamation écrite ;
- ☑ le litige n'a pas déjà été examiné ou n'est pas en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal.

Qui sont les médiateurs de la consommation ?

Les médiateurs sont obligatoirement référencés par la Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC), par secteurs d'activités.

Par décision en date du 27 juillet 2016, la CECMC a inscrit l'**Association des Médiateurs Européens (AME)** sur la liste des médiateurs prévue à l'article L615-1 du code de la consommation et a notifié ladite inscription à la Commission Européenne.

AME est la seule entité de médiation de la consommation actuellement référencée par la CECMC pour le secteur EHPAD. Les Résidences *Les Ligériennes* ont par conséquent signé une convention avec AME, en date du 10 février 2023.



Comment saisir le médiateur à la consommation ?

Le consommateur ayant un litige avec l'établissement peut saisir l'AME Conso :

- **par internet** en complétant le formulaire dédié à cet effet mis à sa disposition, accompagné des documents étayant sa demande :

<https://www.mediationconso-ame.com>

ou

- **par courrier postal**, accompagné des documents étayant sa demande :

AME CONSO

197, Boulevard Saint-Germain
75007 PARIS