	DOCUMENT D'ENREGISTREMENT	<input checked="" type="checkbox"/> SAAD	INF OFF 11	Version 1
	FICHE D'INFORMATION SUR LE MEDIATEUR DE LA CONSOMMATION	<input type="checkbox"/> SSIAD		
		<input type="checkbox"/> FD		
		Date d'application : 05/04/2018		Page 1/2

## NOTE D'INFORMATION SUR LE MEDIATEUR DE LA CONSOMMATION

Le dispositif de médiation de la consommation a été instauré par l'ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et détaillé dans le décret n°2015 du 30 octobre 2015 relatif à la médiation des litiges de la consommation cette nouvelle disposition est à garantir dans tous les services marchands.

Les services d'aide à domicile doivent ainsi pouvoir garantir à tout client le recours effectif à un dispositif de médiation à la consommation, c'est à-dire le droit de recourir gratuitement (sauf éventuels frais d'avocat et d'expertise) à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel qui lui a vendu un produit ou fourni un service.

### Les litiges concernés par la médiation de la consommation

Les activités soumises à la médiation sont toutes les activités donnant lieu à un contrat entre un client et un professionnel en vue de la réalisation et de la fourniture d'un produit/service, dès lors que le client est facturé avec un reste à charge.

Le médiateur peut être saisi en cas de non-respect d'un engagement contractuel.

### Les étapes de la médiation

Le médiateur peut être saisi par : courrier, téléphone ou via la plateforme web (<http://www.anm-conso.com/menu-part.php>).

Les coordonnées du médiateur de la consommation :

Association Nationale des Médiateurs


ANM-Conso

62 rue Tiquetonne, 75002 PARIS

01 42 33 81 03

Le consommateur indique les informations suivantes :

- Ses coordonnées complètes (nom et prénom)
- Ses informations de contact : téléphone et/ou adresse mail, adresse postale
- La nature de la demande
- L'exposé et la description de son litige,
- Toutes les pièces et documents factuels utiles à la compréhension et à l'analyse du dossier médiateur
- Les échanges intervenus avec l'entreprise attestant d'une tentative de résolution du litige directement auprès du professionnel concerné ;
- Ses attentes concernant l'action du médiateur et la solution qu'il envisage.
- En cas de représentation par un tiers telle une association de consommateurs ou un avocat, la procuration délivrée à celui-ci.

	DOCUMENT D'ENREGISTREMENT	■ SAAD	INF OFF 11	Version 1
	FICHE D'INFORMATION SUR LE MEDIATEUR DE LA CONSOMMATION	<input type="checkbox"/> SSIAD		
		<input type="checkbox"/> FD		
		Date d'application : 05/04/2018		Page 2/2

### **Etude de recevabilité par le médiateur**

Le médiateur étudie en premier lieu la recevabilité du dossier, si les conditions de recevabilité sont remplies, c'est-à-dire :

- Le consommateur justifie avoir au préalable tenté de résoudre son litige auprès du professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues le cas échéant dans le contrat.
- Le litige n'a pas été précédemment examiné ou n'est pas en cours d'examen par un autre médiateur ou devant un tribunal
- La demande n'est pas manifestement infondée ou abusive
- Le consommateur a introduit sa demande dans un délai inférieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel ;
- Le litige entre dans le champ de compétence du médiateur c'est-à-dire si le litige concerne un professionnel avec lequel le médiateur a signé une convention.

### **Information de l'association par le médiateur**

Si le dossier est jugé recevable, le médiateur entre en contact avec l'association pour l'informer de sa saisie et lui demander si elle souhaite ou non entrer en médiation.

L'association est en droit de refuser une médiation. L'association dispose d'un délai de 21 jours pour accepter ou refuser d'entrer dans la médiation. Au-delà de ce délai, l'association sera réputée avoir acceptée.

### **Echanges entre les parties**

La médiation ne peut excéder 90 jours et les échanges se font par tous moyens (échanges téléphoniques, mails, courriers ou en présentiel).

### **Clôture de la médiation**

A la fin du délai de 90 jours, le médiateur rédige un protocole d'accord ou constate l'échec de la médiation.

### **Effet de la médiation**

Les documents apportés au médiateur ou le protocole d'accord ne peuvent servir de preuve à l'une ou l'autre des parties si le litige devait se poursuivre devant un tribunal.