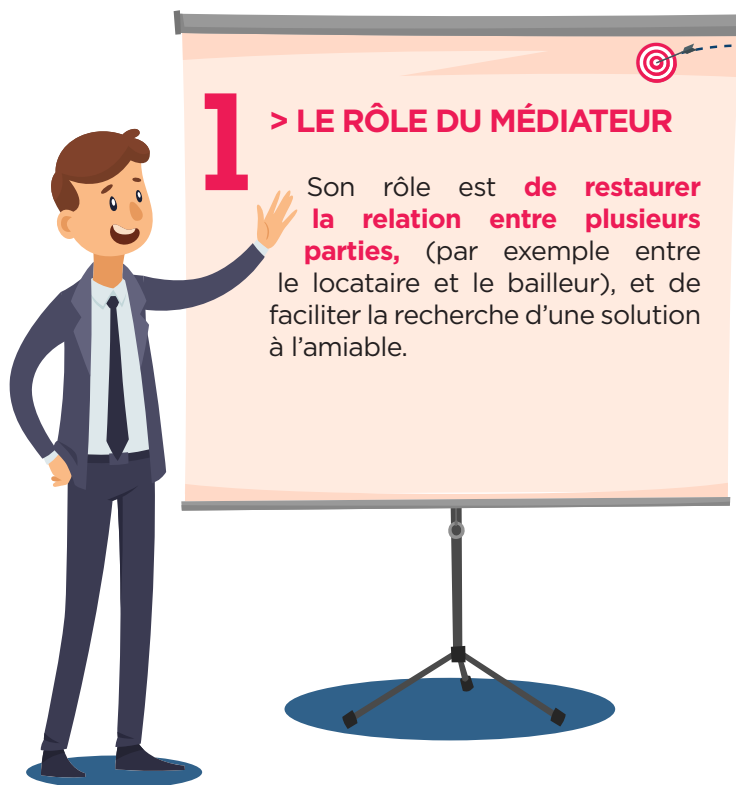


# Le Médiateur à la consommation

Les organismes HLM ont l'obligation d'offrir la possibilité à leurs locataires de recourir à un médiateur de la consommation pour les litiges les opposants.

Ce nouveau dispositif de médiation est mise en place au sein du Logis Familial et de la Sagim pour permettre de régler à l'amiable des litiges en faisant intervenir un tiers : le médiateur.



## Les litiges éligibles par les médiateurs :

Les litiges acceptés par le médiateur peuvent être :

- > Problèmes liés aux charges
- > Problèmes liés aux loyers
- > Problèmes liés aux réparations locatives
- > Problèmes liés à la jouissance paisible (hors conflits de voisinage)
- > Problèmes liés à l'entretien

A contrario, les litiges refusés sont :

- > Les litiges ayant trait aux attributions de logements, demande de logement ou mutation ;
- > Les litiges liés à un contrat de bail commercial ou professionnel ;
- > Les litiges qui concernent les élections des locataires, la gouvernance et la participation aux instances organisées par le bailleur (conseil d'administration du bailleur, conseil de concertation locative...).

## 2 > QUELLES SONT LES CONDITIONS PRÉALABLES À REMPLIR POUR SOUMETTRE UN LITIGE AU MÉDIATEUR ?

- > Être titulaire d'un bail d'habitation d'un logement appartenant au Logis Familial ou à la Sagim ;
- > Avoir déjà soumis votre litige au Logis Familial ou la Sagim par le biais d'une réclamation écrite, datée de moins d'un an, mais n'avoir pas reçu de réponse ou une réponse insatisfaisante et pouvoir le justifier par des écrits ;
- > Aucune procédure judiciaire ni une autre médiation ne doit être en cours pour ce litige.

# Le Médiateur à la consommation

## 3 > COMMENT SAISIR LE MÉDIATEUR ?

En complétant le formulaire prévu à cet effet sur **le site de l'AME CONSO** :

[www.mediationconso-ame.com](http://www.mediationconso-ame.com)

### > LORSQUE LA DEMANDE EST JUGÉE RECEVABLE

Le médiateur examinera la demande et proposera un accord pour tenter de régler le différend. Celui-ci sera transmis aux parties, qui sont en droit de l'appliquer ou non.

En cas de non accord, le médiateur pourra proposer une solution aux 2 parties, qui peuvent l'accepter ou la refuser.

Vous devrez respecter une totale confidentialité sur les échanges pendant la médiation, ainsi que sur les accords conclus.

Le médiateur dispose de 90 jours à compter de la notification de la saisine pour accomplir sa mission.

