

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 de LOGISSIA 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 à LOGISSIA ;
- > Avoir déjà soumis votre litige à LOGISSIA 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

> 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.

