



## MÉDIATION A LA CONSOMMATION

En cas de litige ou de contentieux, l'établissement, le résident, ou le cas échéant la personne chargée de sa mesure de protection juridique, et si nécessaire la famille (et/ou le référent) s'efforceront de trouver une solution amiable.

En cas d'échec, les faits seront exposés au Conseil de la vie sociale (CVS) qui donnera un avis.

Conformément à l'article L. 311-5 du CASF, le résident pourra s'il le souhaite, faire appel à une **personne qualifiée** qu'il choisira sur une liste établie conjointement par le représentant de l'État dans le département, le directeur général de l'agence régionale de santé et le président du conseil départemental et disponible sur le tableau d'affichage de l'entrée de la résidence.

Conformément à l'article L. 612-1 du Code de la consommation, si le litige concerne le droit de la consommation, le résident ou la personne chargée de sa mesure de protection juridique pourra saisir gratuitement un **médiateur de la consommation** en vue de la résolution amiable de son litige.

A défaut d'accord amiable, le consommateur a la possibilité de saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont relève le professionnel, à savoir l'Association des Médiateurs Européens (AME CONSO), dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite adressée au professionnel.

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

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

En cas de démarche judiciaire, les parties soussignées élisent domicile au siège de l'établissement mentionné en tête des présentes.