

## **Recours au médiateur de la consommation – mode d’emploi**

Pour toute question ou réclamation, le directeur d’établissement reste votre interlocuteur privilégié. Il mettra tout en œuvre pour répondre à vos besoins et vos attentes.

Toutefois dès lors qu’un litige n’a pu être résolu par nos soins, vous avez le droit de recourir à un médiateur de la consommation, afin de le résoudre à l’amiable. Ce recours est gratuit pour l’usager ou son représentant légal.

Conformément à l’article L611-4 du Code de la consommation, la médiation ne s’applique pas sur des questions médicales ou des questions relatives aux soins.

Le consommateur saisit l’entité de la Médiation de la Consommation AME par internet ou par courrier postal en complétant un formulaire mis à sa disposition sur le site et ce, accompagné des documents étayant sa demande.

Le délai maximal pour saisir le médiateur de la consommation est d’un an. A la réception de la demande par l’entité, le médiateur désigné dispose d’un délai de 3 semaines pour statuer sur la recevabilité de la demande. Par la suite, le médiateur dispose de 90 jours pour accomplir sa mission et faire une proposition.

---

### **Coordonnées du médiateur de la consommation :**

L'Association des médiateurs européens (l'AME), AME CONSO,  
Angela ALBERT - Présidente  
11 Place dauphine, 75053 PARIS CEDEX 01

Téléphone : 09 53 01 02 69

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