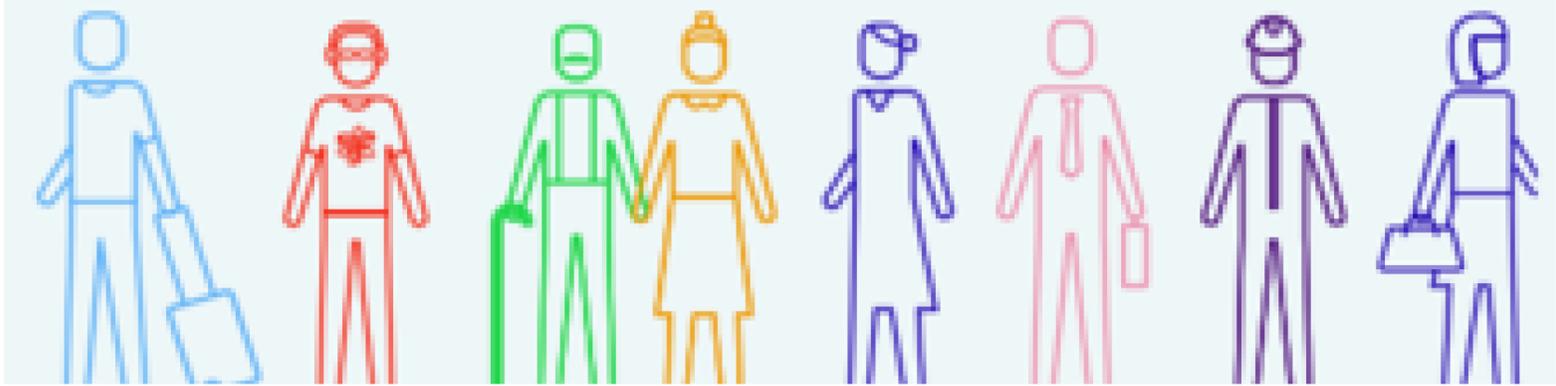


# Un litige à la consommation, un médiateur peut vous aider



## Qu'est-ce que la médiation ?

La médiation de la consommation désigne un **processus de règlement extrajudiciaire des litiges**, par lequel un consommateur et un professionnel tentent de parvenir à un accord pour **résoudre à l'amiable un litige qui les oppose, avec l'aide d'un tiers, le médiateur.**

### La médiation de la consommation:

- s'applique à tout litige national ou **transfrontalier** entre un consommateur et un professionnel dans le cadre de l'exécution d'un contrat de vente ou de prestation de services
- ne s'applique pas aux litiges entre professionnels
- ne s'applique pas aux litiges portant sur des questions médicales ou des questions relatives aux soins ou à l'accompagnement des personnes accueillies
- ne peut être mise en œuvre qu'à l'initiative du consommateur
- Est gratuite pour le consommateur
- ne sera applicable qu'à la condition d'avoir préalablement fait une démarche par écrit directement auprès du professionnel concerné pour tenter de résoudre son litige
- doit être engagée dans un délai d'1 an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel
- peut être suivie d'une démarche judiciaire si la médiation n'a pas abouti.

## Quelques précisions ?

Le consommateur est un usager du service public.

Le professionnel, c'est le GHLH.

Le médiateur du GHLH est l'Association des Médiateurs Européens (AME CONSO).

## Comment saisir le médiateur ?

La saisine du médiateur devra s'effectuer :

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

**RAPPEL - condition préalable à la médiation : avoir fait une réclamation par écrit auprès de la Direction du GHLH pour tenter de résoudre le litige à l'amiable:**

- **soit par courrier adressé à la Direction du GHLH, 20 rue Henri Barbusse BP 57, 59374 LOOS CEDEX**
- **soit par courriel adressé à "direction@ghlh.fr"**

## Comment se déroule la médiation ?

Si les conditions sont remplies, le médiateur en informe le consommateur et le professionnel par écrit. Le médiateur devra régler le litige dans les 90 jours. À l'issue de la médiation, soit le médiateur constate un accord entre le professionnel et le consommateur qui met fin au litige ; soit aucun accord n'a été trouvé et le médiateur leur propose une solution qu'ils seront libres d'accepter ou refuser.



Groupe Hospitalier  
**LOOS HAUBOURDIN**

Pour plus d'informations :  
[www.economie.gouv.fr/mediation-conso](http://www.economie.gouv.fr/mediation-conso)