



**FICHE  
CONSEIL  
CCAS**

**Numéro 2**

Janvier 2021

# **Bailleur Social Faire appel à un Médiateur**

**C**onformément aux articles L151-I et suivants du Code de la Consommation, les « professionnels » ont l'obligation d'offrir la possibilité aux « consommateurs » de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation pour les litiges qui les opposent.

**L**a médiation de la consommation s'applique à tout litige entre un « consommateur » et un « professionnel » dans le cadre de l'exécution d'un contrat de vente ou de prestation de service.

**V**ous rencontrez un problème dans votre logement ou des difficultés de vie collective ?  
**Comment agir ?**



# RELATION LOCATAIRE - ORGANISMES HLM

## Quels litiges peut traiter le médiateur ?

**Le médiateur peut traiter les litiges relatifs au contrat de bail. Il peut s'agir de :**

- ⇒ charges locatives
- ⇒ réparations
- ⇒ interventions
- ⇒ sinistres
- ⇒ facturation de loyers ou de charges
- ⇒ conflits de voisinage
- ⇒ vie du bail
- ⇒ etc.

## Le médiateur ne traite pas les litiges suivants :

- ⇒ 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...)



Penser à conserver, dès le début d'un problème que vous rencontrez, une copie de tous les documents que vous avez reçus ainsi que tous ceux que vous avez envoyés (courriers, mails, SMS ...) et essayez d'obtenir une trace écrite de toute décision notifiée par téléphone ...

C'est au bailleur social de communiquer au locataire les coordonnées du médiateur de la consommation dont il relève. Ces informations doivent figurer « de manière visible et lisible » sur son site Internet et être insérées dans les contrats de bail.

## LA DÉMARCHÉ CONCRÈTE

(en ce qui concerne la relation locataires et bailleurs HLM)

**Etape 1 Réclamation auprès du bailleur HLM :** le locataire tente au préalable de résoudre son litige directement auprès du bailleur HLM par une réclamation écrite.

**Etape 2 Saisine du médiateur HLM :** le litige doit dater de moins d'un an à compter de la réclamation écrite auprès du bailleur HLM. Le dépôt d'une demande de médiation peut se faire par voie électronique (site Internet mis en place par le médiateur de la consommation) ou par voie postale.

**Etape 3 Notification de la réclamation :** dès réception des documents sur lesquels est fondée la demande du locataire, le médiateur de la consommation la notifie aux parties par voie électronique ou par courrier simple.

**Etape 4 Eventuel rejet de la demande :** le locataire est informé dans un délai de trois semaines à compter de la réception de son dossier du rejet éventuel de sa demande de médiation.

**Etape 5 Médiation :** Le médiateur peut recevoir les parties ensemble ou séparément. A défaut d'accord amiable entre elles, il leur propose une solution pour régler le litige.

**Etape 6 Notification de la solution proposée :** l'issue de la médiation intervient, au plus tard, dans un délai de 90 jours à compter de la date de la notification (Etape 3). Le médiateur peut prolonger ce délai, à tout moment, en cas de litige complexe. Il en avise immédiatement les parties.

# Pour s'informer :

- ⇒ **Accueil - AME Médiation de la consommation**  
<https://www.mediationconso-ame.com>
- ⇒ **le site internet ou le service accueil de votre bailleur qui a obligation de vous fournir les coordonnées du médiateur désigné par le bailleur social.**

**Vice Présidente**  
Jacqueline Fayolle



**Responsable**  
Sylvie Lecarpentier

**Tel : 02.47.80.10.00**



**Hôtel de Ville - 12 Place du 11 Novembre - 37510 BALLAN-MIRÉ**  
Tel. : 02.47.80.10.00 / Fax : 02.47.80.10.01  
[www.mairie-ballan-mire.fr](http://www.mairie-ballan-mire.fr)  
[facebook.com/Ville-de-Ballan-Miré](https://facebook.com/Ville-de-Ballan-Miré)