



La Charte de la Médiation de la Consommation du Commerce Coopératif et Associé

La Médiation de la Consommation du Commerce Coopératif et Associé permet au commerçant membre ou affilié à un groupement du Commerce Coopératif et Associé, ci-après Le commerçant, et à son client, ci-après Le consommateur, de bénéficier d'une médiation de la consommation pour le règlement de leur litige. Ce dispositif de médiation est défini selon les règles ci-après conformément au Livre VI, Titre 1^{er} du Code de la consommation.

Cette procédure de médiation s'inscrit dans le cadre prévu au titre Ier « médiation » du livre VI « règlement des litiges » du Code de la consommation.

CHAPITRE 1 – LE MEDIATEUR DE LA CONSOMMATION

// Le service de médiation de la consommation est assuré par un ou plusieurs « Médiateurs de la Consommation du Commerce Coopératif et Associé », personnes physiques chacune désignée pour un mandat de trois ans renouvelable par le Conseil d'Administration de la Fédération du Commerce Coopératif et Associé (FCA), composé lui-même de dirigeants de groupements adhérents de la FCA. La désignation de ces médiateurs de la consommation a été faite sous le contrôle de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) chargée d'établir la liste des médiateurs auprès de la consommation européenne.

// Chaque Médiateur de la Consommation du Commerce Coopératif et Associé exerce sa mission en toute indépendance et impartialité. Il dispose d'un budget autonome et suffisant pour mener à bien sa mission et est rémunéré indépendamment des résultats du processus de médiation de la consommation. Sa mission consiste en la recherche d'une solution amiable au litige. Il peut, le cas échéant, réunir les parties et proposer une solution pour régler le litige. Il ne reçoit aucune instruction des parties.