



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.

CHAPITRE 2 – DOMAINE D'APPLICATION DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION

// La médiation de la consommation est organisée entre un consommateur, personne physique, et un commerçant à propos d'un litige de consommation. Ne sont pas considérés comme des litiges de

consommation les litiges concernant les services d'intérêt général non économiques, les services de santé fournis par des professionnels de la santé aux patients pour évaluer, maintenir ou rétablir leur état de santé, y compris la prescription, l'administration et la fourniture de médicaments et de dispositifs médicaux et les prestataires publics de l'enseignement.

// La présente Charte ne s'applique pas lorsque sont pendantes des réclamations portées par le consommateur devant le service clientèle du professionnel, des négociations directes entre le consommateur et le professionnel, des tentatives de conciliation ou de médiation ordonnées par un tribunal saisi du litige de consommation ou encore des procédures introduites par un professionnel contre un consommateur.

CHAPITRE 3 – FONCTIONNEMENT DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION

// Le commerçant et le consommateur peuvent se faire représenter ou assister par un tiers de leur choix à tous les stades du processus de médiation de la consommation. Il peut être convenu avec son groupement que le commerçant soit accompagné ou représenté par une personne désignée par ce dernier. Les parties ne sont pas tenues de faire appel à un avocat. Néanmoins, elles ont la faculté, à leur charge, d'y recourir. Chaque partie peut également solliciter l'avis d'un expert dont les frais sont à sa charge. En cas de demande conjointe d'expertise, les frais sont partagés entre les parties.

// Sont de la compétence du Médiateur de la Consommation du Commerce Coopératif et Associé les seuls litiges, nationaux ou transfrontaliers, entre un consommateur et un commerçant, portant sur l'exécution d'un contrat de vente ou de fourniture de services.

Le cas échéant, le consommateur est informé dans un délai de trois semaines à compter de la réception du dossier comprenant tous les documents demandés par le Médiateur de la consommation, du caractère irrecevable de sa demande par une décision dûment motivée et insusceptible de recours.

// Le Médiateur de la Consommation du Commerce Coopératif et Associé peut notamment considérer irrecevable un litige :

- manifestement infondé ou abusif,
- qui a été précédemment ou est actuellement examiné par un autre médiateur de la consommation, une autre instance ou par un tribunal,
- que le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre directement auprès du professionnel par une réclamation écrite,
- pour lequel le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur de la consommation dans un délai supérieur à un an à compter de la réclamation écrite auprès du professionnel,
- le consommateur doit justifier d'avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat.
- qui n'entre pas dans son champ de compétence.

// Le consommateur dépose sa demande de médiation de la consommation accompagnée de ses justificatifs sur l'interface de téléchargement intitulée www.mcca-mediation.fr. La demande doit contenir les éléments suivants permettant d'analyser la recevabilité de la demande :

- Réclamation écrite adressée au commerçant (en veillant bien à respecter le délai qui lui est imparti pour y répondre)
- Preuve d'achat (facture, ticket de caisse) indiquant a minima le prix, le nom du point de vente, la date d'achat
- Exposé de la demande
- Coordonnées du demandeur (client ou représentant) et du vendeur
 - Pour le demandeur : nom, prénom, adresse, numéro de téléphone, adresse e-mail
 - Pour le vendeur : enseigne, adresse du point de vente, numéro de téléphone
- Dans la mesure du possible, les autres documents nécessaires à la compréhension de la demande (extrait de contrats, de clauses de garantie, etc.)

Ces éléments peuvent également être adressés par voie postale (formulaire proposé en téléchargement).

// A réception du dossier comprenant tous les documents demandés, le médiateur de la consommation informe le consommateur, le commerçant et tout tiers qui les assiste ou représente, de l'ouverture de la procédure et les informe qu'ils peuvent à tout moment et librement se retirer du processus.

// La procédure de médiation de la consommation est d'une durée de 90 jours à compter de la réception d'un dossier recevable par le médiateur de la consommation. Elle peut être prolongée par le médiateur de la consommation en cas de litige complexe. Les parties sont alors informées de cette prolongation ainsi que de la durée prévue pour la clôture du litige.

// Le recours à la médiation de la consommation est gratuit pour le consommateur, quel que soit le montant du litige. Le commerçant est informé du coût forfaitaire de la procédure à sa charge et de la probabilité de coûts additionnels librement négociés avec le médiateur de la consommation liés par exemple à la complexité du dossier.

// Le médiateur communique, à la demande de l'une des parties, tout ou partie des pièces du dossier. 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. ²

// Le médiateur de la consommation s'engage à signaler aux parties tout conflit d'intérêts dans les plus brefs délais, ainsi que de leur droit à s'opposer à la poursuite de sa mission. Si l'une ou l'autre des parties refuse en conséquence la poursuite de la médiation de la consommation, il est mis fin à celle-ci. Les parties peuvent également autoriser le médiateur de la consommation à poursuivre sa mission.

CHAPITRE 4 – FIN DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION

// Lorsque le médiateur de la consommation propose une solution aux parties pour régler leur litige, l'absence de réponse à l'issue d'un délai de réflexion de 14 jours équivaut à un refus. Les parties sont libres d'accepter ou de refuser cette proposition. La participation au processus de médiation de la consommation n'exclut pas la possibilité d'un recours devant un tribunal. La proposition de solution peut être différente de la décision qui aurait été rendue par un juge. L'acceptation de la proposition engage juridiquement les parties selon les termes prévus dans cette proposition.

// La médiation de la consommation étant soumise au principe de confidentialité prévu à l'article L612-3 du code de la consommation, les constatations du médiateur et les déclarations recueillies au cours de la médiation ne peuvent être divulguées aux tiers ni invoquées ou produites dans le cadre d'une instance judiciaire ou arbitrale sans l'accord des parties.

CHAPITRE 5 – SUIVI DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION

// Le rapport annuel d'activité du médiateur de la consommation est à disposition du public sur le site www.mcca-mediation.fr et renseigne notamment sur le nombre de litiges dont il a été saisi et leur objet, sur la proportion de litiges qu'il a refusé de traiter et la part en pourcentage des différents types de motifs de refus, et sur la durée moyenne nécessaire à la résolution des litiges.