



## 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 ainsi qu'à ce groupement directement, 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 « Règlement des litiges », Titre 1<sup>er</sup> « Médiation » du Code de la consommation.*

### 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.