



## 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 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 selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat,
  - 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](http://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.
  
- ➔ 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 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.
- ➔ 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.