



## 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 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](http://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.