



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 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 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 consommateur dépose sa demande de médiation de la consommation accompagnée de ses justificatifs sur l'interface de téléchargement intitulée www.mcca-mediation.fr. Son dossier doit comprendre les pièces suivantes :

- 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
- Preuve de fin des procédures de réclamation préalable le cas échéant (services réclamation, clients...selon l'enseigne)
- 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 complet, le médiateur de la consommation examine la recevabilité de la demande.

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

// Le Médiateur 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,
- pour lequel les voies de recours préalables et autres procédures éventuellement prévues, le cas échéant, dans le contrat, par le commerçant, dans le respect de la législation, ne sont pas épuisées,
- qui n'entre pas dans son champ de compétence.

// Après s'être assuré de la recevabilité de la demande, le médiateur de la consommation notifie au consommateur, au commerçant et à tout tiers qui les assiste ou représente, sa saisine et l'ouverture de la procédure en les informant qu'ils peuvent à tout moment et librement se retirer du processus.

// La procédure de médiation de la consommation est d'une durée maximale de 90 jours à compter de la notification de sa saisine. 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 de la consommation communique aux parties, sur demande, les éléments et documents fournis par chacune d'elles, ainsi que tout avis rendu par un ou des experts, dans le respect des règles de confidentialité et de sécurité devant entourer cette communication.

// 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.