



La Charte de la Médiation du Commerce Coopératif et Associé

La Médiation 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 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 de la transposition de la Directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.

CHAPITRE 1 – LE MEDIATEUR

// Le service de médiation est assuré par un ou plusieurs « Médiateurs 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.

// Chaque Médiateur du Commerce Coopératif et Associé exerce sa mission en toute indépendance. Il dispose d'un budget autonome et suffisant pour mener à bien sa mission et est rémunéré indépendamment des résultats du processus de médiation. 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.