



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 2 – DOMAINE D'APPLICATION DE LA MEDIATION

// La médiation 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.