



## 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<sup>er</sup> 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 4 – FIN DE LA MEDIATION

// Lorsque le médiateur propose une solution aux parties, l'absence de réponse à l'issue d'un délai de réflexion de 14 jours équivaut à un refus. Les parties sont libres d'accepter ou de refuser cette proposition. La participation au processus de médiation n'exclut pas la possibilité d'un recours devant un tribunal. La proposition de solution peut être différente de la décision qui aurait été rendue par un juge. L'acceptation de la proposition engage juridiquement les parties selon les termes prévus dans cette proposition.