



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 Titre V, Livre 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.

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.

CHAPITRE 3 – FONCTIONNEMENT DE LA MEDIATION

// 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. 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 et ont le droit de solliciter un avis indépendant sur le litige.

// 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 cas échéant, le consommateur est informé dans un délai de trois semaines à compter de la réception du dossier complet par le Médiateur, 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, 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 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.

// Le consommateur dépose sa demande de médiation 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
 - o Pour le demandeur : nom, prénom, adresse, numéro de téléphone, adresse e-mail
 - o 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 informe le consommateur, le commerçant et tout tiers qui les assiste ou représente, de l'ouverture de la procédure et les informe qu'ils peuvent à tout moment et librement se retirer du processus.

// La procédure de médiation est d'une durée de 90 jours à compter de la réception d'un dossier complet et recevable par le médiateur. Elle peut être prolongée par le médiateur 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 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 liés par exemple à la complexité du dossier.

// Le médiateur 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 s'engage à signaler tout conflit d'intérêts dans les plus brefs délais. Lorsque les parties sont informées par le médiateur de circonstances susceptibles d'affecter son indépendance et son impartialité ou de donner lieu à un conflit d'intérêt avec l'une ou l'autre partie au litige, elles disposent d'un droit d'opposition et peuvent cependant décider d'autoriser le médiateur à poursuivre sa mission.

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.

CHAPITRE 5 – SUIVI DE LA MEDIATION

// Le rapport annuel d'activité du médiateur est à disposition du public sur le site 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.