

# **Contrat cadre**

## **Service de Médiation de la consommation du Commerce Coopératif et Associé (MCCA)**

ENTRE-LES SOUSSIGNES :

**La FEDERATION DU COMMERCE COOPERATIF ET ASSOCIÉ**, association régie par la loi du 1<sup>er</sup> juillet 1901, dont le siège est situé 77, rue de Lourmel - 75015 Paris – France, représentée par Monsieur Jean Pierre DRY pris en sa qualité de Président,

Ci-après dénommée la « FCA »,

**ET :**

**La SOCIETE BWH HOTEL GROUP FRANCE** Société Anonyme Coopérative de commerçants détaillants à capital variable, Immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre, sous le numéro 319 641 551, dont le siège social est situé 11, rue du Débarcadère 92700 Colombes, représentée par Olivier Cohn, pris en sa qualité de Directeur Général dûment habilité aux présentes,

Ci-après le « Groupement »

Ci-après dénommés individuellement « Partie » ou collectivement les « Parties ».

**IL A ETE PREALABLEMENT EXPOSE CE QUI SUIIT :**

En 2016, la FCA a mis en place un service de médiation de la consommation intitulé Médiation de la Consommation du Commerce Coopératif et Associé (MCCA) afin de permettre aux professionnels associés ou affiliés aux groupements membres de la FCA de proposer à leurs clients Consommateurs l'accès à un dispositif de médiation conforme à la réglementation en vigueur.

Ce mode de règlement des litiges est mis en place sous le contrôle de la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation, ci-après désignée « la CECMC » prévue à l'article L. 615-1 du Code de la consommation qui est chargée d'établir et de mettre à jour la liste des Médiateurs qui satisfont aux exigences prévues par les articles L. 613-1 à L. 613-3 du Code de la consommation, de procéder à la notification des Médiateurs inscrits sur cette liste auprès de la Commission européenne, d'évaluer leur activité de médiation et d'en contrôler la régularité.

Le service de médiation de la consommation est assuré par un Médiateur de la consommation, Monsieur Marc-Aurèle Carucci, agréé par la CECMC par décision du 15 octobre 2020, ci-après le Médiateur, adossé à une Fédération, la FCA. La mission du Médiateur consiste en la recherche d'une solution amiable à un litige entre un Commerçant et un Consommateur portant sur l'exécution d'un contrat de vente ou de fourniture de services. A défaut d'accord amiable entre les parties, il leur propose une solution pour régler leur litige.

En vue de répondre aux exigences de la CECMC visant à encourager les professionnels à accepter plus massivement les médiations et éviter ainsi une recrudescence des contentieux, la FCA propose désormais à ses groupements adhérents un service de médiation sous condition d'abonnement annuel par le groupement avec fourniture de médiations gratuites pour le professionnel.

A compter du 1<sup>er</sup> janvier 2021, l'accès au service de médiation par le professionnel sera subordonné à la conclusion du présent contrat par son groupement. Le présent contrat cadre a été dûment validé par la CECMC le 15 octobre 2020. La FCA s'est engagée à ce qu'aucune modification substantielle ne soit apportée au présent contrat sans validation préalable de la CECMC.

### **Article 1<sup>er</sup> - Objet du contrat**

Le présent contrat a pour objet de définir les conditions et modalités selon lesquelles le Groupement membre de la FCA s'abonne au service de médiation de la MCCA et permet à ses Adhérents, associés et, le cas échéant affiliés, d'en bénéficier.

Le groupement, libre de fixer des conditions supplémentaires d'accès à ce service pour ses Adhérents au regard des modalités de fonctionnement de son réseau, pourra notamment réserver l'accès à ce service aux seuls professionnels signataires d'un contrat d'enseigne et/ou ayant la qualité d'associé. Il en informera alors le service de médiation de la MCCA.

### **Article 2 - Conditions d'abonnement au service**

Le service de la MCCA bénéficie à titre exclusif aux Adhérents des groupements membres de la FCA ainsi qu'aux Groupements eux-mêmes, ou leurs filiales, lorsqu'ils exercent une activité de commerçant soumis aux obligations afférentes à la médiation de la consommation, ci-après le Professionnel.

Le Professionnel désigne le Médiateur du Commerce Coopératif et Associé comme Médiateur de la consommation en vue du règlement extrajudiciaire des litiges susceptibles d'intervenir entre lui et l'un de ses clients consommateurs.

### **Article 3 - Service délivré**

Le service de médiation de la MCCA est délivré au Consommateur client conformément à la charte en vigueur dont la dernière version est reproduite en annexe du présent contrat, dûment validée par la CECCMC.

La plateforme de médiation figurant à cette adresse [www.mcca-mediation.fr](http://www.mcca-mediation.fr) est conçue pour faciliter les démarches de dépôt de dossier de réclamation par le Consommateur.

Un personnel exclusivement dédié à la médiation, totalement indépendant des autres services de la FCA, est mis à la disposition du Médiateur et sous son contrôle, afin d'effectuer les opérations de recevabilité des dossiers et répondre aux questions des Consommateurs et des professionnels afférents à l'activité de médiation.

Le Médiateur assure le traitement des dossiers dans les règles de l'art comme il est exposé dans le présent contrat.

Le Professionnel bénéficie ainsi de la garantie d'offrir à ses Consommateurs clients un service de médiation de qualité et conforme à la réglementation en vigueur.

### **Article 4 - Déroulement d'une procédure de médiation**

Le Consommateur dépose en ligne sa demande sur le site internet du Médiateur [www.mcca-mediation.fr](http://www.mcca-mediation.fr) ou par voie postale.

Le Médiateur (ou son personnel dédié et mis à disposition par la FCA) réceptionne chaque demande de médiation de la consommation, vérifie que la demande entre dans le champ de recevabilité de la médiation de la consommation, et identifie les éventuelles pièces manquantes qu'il demande au Consommateur dans les plus brefs délais.

Un litige ne peut être examiné par le Médiateur :

- lorsque le Consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite,
- lorsque le litige est manifestement infondé ou abusif,

- lorsque le litige a été précédemment ou est actuellement examiné par un autre Médiateur de la consommation ou par un tribunal,
- lorsque le Consommateur a introduit sa plainte auprès du Médiateur de la consommation dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel
- ou quand le litige n'entre pas dans le champ de compétence du Médiateur de la consommation.

Le Médiateur décide in fine de la recevabilité ou l'irrecevabilité du dossier de médiation.

En cas d'irrecevabilité, il informe le Consommateur du rejet de sa demande dans un délai de 3 semaines à compter de la réception du dossier complet. Sa décision est dûment motivée et insusceptible de recours.

Si la demande est recevable, le Médiateur notifie au Consommateur et au Professionnel concerné sa saisine dans les plus brefs délais. L'issue de la médiation intervient, au plus tard, dans le délai de 90 jours.

Le Professionnel concerné est informé de la gratuité de la procédure de médiation et peut accepter ou refuser d'entrer dans la procédure. Il est alors invité à motiver son refus. Le Médiateur s'efforce de prendre contact téléphoniquement avec le Professionnel afin de s'assurer de la bonne réception de la demande.

Le Professionnel concerné est informé du fait qu'il sera libre d'accepter ou de refuser la proposition finale du Médiateur et qu'il est libre, à tout moment, de se retirer du processus ou de se faire représenter par un tiers. Le Professionnel concerné est invité à renvoyer un formulaire au Médiateur pour l'informer de ses choix.

En cas d'ouverture d'une procédure de médiation, le Consommateur est informé que la proposition du Médiateur, qu'il sera libre d'accepter ou de refuser, interviendra dans un délai de 90 jours, sauf prolongation en cas de litige complexe. Il lui est rappelé qu'à tout moment du processus il peut se retirer ou se faire représenter par un tiers de son choix.

Le Médiateur traite le dossier de médiation en toute indépendance et impartialité. Il est libre des moyens utilisés dans le cadre de sa mission. Il peut notamment organiser une rencontre physique entre le Consommateur, le Professionnel concerné, et/ou leurs représentants. Il peut recevoir les parties ensemble ou séparément conformément à l'article R. 612-3 du Code de la consommation. Il agit en toute indépendance vis-à-vis de la FCA qui ne peut interférer d'une quelconque manière dans le processus de médiation.

A défaut d'accord amiable entre le Professionnel concerné et le Consommateur, le Médiateur leur propose une solution pour régler le litige. Le Médiateur décrit précisément la solution proposée et les conséquences juridiques liées à l'acceptation de la proposition.

Conformément à l'article R. 612-4 du Code de la consommation, le Médiateur les informe qu'ils sont libres d'accepter ou de refuser la proposition de solution, que l'acceptation ou le refus de la solution ne fait pas obstacle à un recours ultérieur devant un tribunal, et que la proposition de solution peut être différente de la décision qui aurait été rendue par un juge.

Le Consommateur et le Professionnel concerné sont libres d'accepter ou de refuser cette proposition. Ils disposent d'un délai de 14 jours pour faire connaître leur décision au Médiateur. L'absence de réponse à l'issue de ce délai de réflexion de 14 jours équivaut à un refus.

Le Médiateur informe sans délai le Consommateur et le Professionnel concerné de la survenance de toute circonstance susceptible d'affecter son indépendance, son impartialité ou de nature à créer un conflit d'intérêts ainsi que de leur droit de s'opposer à la poursuite de sa mission. Si l'une des parties refuse en conséquence de poursuivre la médiation, il est mis fin à sa mission. Tout dossier susceptible

de créer une situation de conflit d'intérêt sera porté à la connaissance de la CECMC, qui sera informée des suites qui lui auront été réservées.

## **Article 5 - Obligations du Groupement**

Afin de faciliter les échanges, le groupement s'engage à faire son possible pour communiquer au Médiateur les coordonnées des professionnels susceptibles de bénéficier du service de Médiation.

Le Groupement s'engage par ailleurs à sensibiliser régulièrement les Professionnels Adhérents sur le respect des obligations suivantes auxquelles il demeure lui-même tenu en qualité de Professionnel.

### ***5.1 Information des Consommateurs***

Le Professionnel est tenu d'informer le Consommateur sur les coordonnées du Médiateur et l'existence du service de médiation mis à disposition conformément à la réglementation en vigueur.

Cette information doit être donnée, préalablement à la survenance de tout litige, sur le site internet du Professionnel, sur ses conditions générales de vente ou de service, sur ses bons de commande ou en l'absence de tels supports, par tout autre moyen approprié (par voie d'affichage notamment).

Cette information doit également être donnée après la survenance du litige si le Professionnel et le Consommateur ne sont pas parvenus à le résoudre directement entre eux.

### ***5.2 Information et coopération avec le Médiateur***

Lorsque le Professionnel bénéficie d'un service de traitement des réclamations clients, il en informe le Médiateur et lui précise, le cas échéant, le délai usuel de traitement d'une réclamation.

Un dossier de réclamation du Consommateur déposé auprès du Médiateur peut être considéré comme irrecevable lorsqu'il est en cours d'examen par ce service de traitement des réclamations clients.

A l'issue du délai usuel de traitement de la réclamation par ce service, qui ne peut excéder le délai de quinze jours à compter de l'envoi de la réclamation écrite du Consommateur au Professionnel concerné, le dossier sera considéré comme recevable par le Médiateur en l'absence d'autres motifs d'irrecevabilité.

Lorsque le Professionnel refuse d'entrer en procédure de médiation, il est invité à indiquer au Médiateur le motif de son refus.

Le Professionnel s'engage à n'interférer d'aucune manière dans le traitement des dossiers du Médiateur et à faire preuve de coopération pour toute communication de documents demandés par le Médiateur.

## **Article 6 - Coût d'abonnement au service et autres frais de médiation**

Le Médiateur dispose d'un budget suffisant pour mener à bien sa mission. Il est rémunéré par la FCA indépendamment des résultats de la médiation de la consommation.

Pour le commerçant professionnel concerné qui accepte d'entrer en procédure de médiation, la procédure de médiation est gratuite.

Le coût d'abonnement du groupement au service de médiation comprend une partie fixe et une partie variable selon le nombre de dossiers reçus et examinés :

- Cotisation forfaitaire annuelle (partie fixe) : 7 % de la cotisation d'adhésion à la FCA de l'exercice précédent quelle que soit la date d'abonnement au service MCCA
- Dossiers complets recevables (partie variable) : à partir du 3<sup>e</sup> dossier concernant un ou plusieurs Professionnels d'un même groupement déposé dans l'année à compter de l'abonnement, 110 euros par dossier faisant l'objet d'une décision de recevabilité au cours de l'exercice calendaire

La Fédération du Commerce Coopératif et Associé est une association sous statut loi 1901 non assujettie à la TVA.

Le coût d'abonnement couvre exclusivement les frais liés à l'activité de médiation :

- Traitement administratif du dossier de médiation papier ou électronique (examen de recevabilité, suivi administratif),
- Rémunération du personnel administratif de médiation,
- Frais de fonctionnement de la plateforme de médiation,
- Honoraires du Médiateur.

Le coût d'abonnement ne couvre pas les éventuels frais de débours susceptibles d'être facturés directement par le Médiateur au professionnel commerçant (transport, hébergement, location de salle...) sous réserve de son accord préalable.

Le coût d'abonnement ne couvre pas les éventuels frais d'expertise. Si le Médiateur souhaite faire appel à un expert, les frais de cette expertise sont à sa charge. En revanche, si le professionnel ou le Consommateur souhaite faire appel à un expert, les frais de cette expertise sont à leur charge respective. En cas de demande conjointe du professionnel et du Consommateur d'expertise, les frais sont partagés entre les parties au litige. Enfin, le professionnel et le Consommateur ont la faculté, à leur charge, de se faire représenter par un avocat ou de se faire assister par toute personne de leur choix à tous les stades du processus de la médiation.

Lorsque le groupement adhère à la FCA exclusivement afin de bénéficier du service de la MCCA, ci-après « Groupement exclusif MCCA », il est tenu en qualité d'adhérent FCA au paiement d'une cotisation annuelle « médiation de la consommation » établie par l'Assemblée générale de la FCA (2000 euros pour l'exercice 2020). A ce titre, le Groupement exclusif MCCA signataire du présent contrat est exonéré de l'acquittement de la partie fixe du coût d'abonnement. Les autres conditions du présent contrat lui sont pleinement applicables.

#### **Article 7 - Modalités de facturation et de règlement**

Le coût d'abonnement au service de médiation est à la charge du Groupement partie au présent contrat. Le Groupement fera son affaire d'une éventuelle répartition de ces charges auprès de ses propres Adhérents.

Le coût d'abonnement est facturé annuellement par la FCA au Groupement. La partie fixe est facturée le premier mois du démarrage du service. La partie variable est facturée le mois suivant la fin de l'exercice calendaire quelle que soit la date d'adhésion du groupement au service.

Le paiement a lieu au comptant au plus tard à la date de règlement figurant sur la facture. En cas de retard de paiement à l'échéance, des pénalités d'un montant égal à 15 % du montant des factures impayées, sont exigibles de plein droit. En cas d'impayé, après envoi au Groupement d'une mise en demeure restée infructueuse, l'abonnement pourra être résilié immédiatement et de plein droit, sans préjudice du respect par le Groupement de ses obligations contractuelles et de toute poursuite de droit.

#### **Article 8 - Durée du contrat**

Le présent contrat est conclu pour une durée de trois ans à compter de sa signature et se renouvelle par tacite reconduction pour la même durée.

La FCA rappelle au professionnel la possibilité de cette reconduction par courrier postal ou électronique au plus tard un mois avant le terme de la période autorisant le rejet de la reconduction tacite.

Chacune des parties peut dénoncer la reconduction de la convention au moyen d'une lettre adressée avec AR en respectant un délai de préavis de trois mois avant l'échéance de trois ans.

Lorsque le Groupement perd la qualité de membre de la FCA, le présent contrat est concomitamment résilié de plein droit quelle que soit son échéance initialement convenue.

Les engagements des Parties pourront être révisés aux fins de mise en conformité avec les dispositions législatives et réglementaires concernées non encore publiées.

Le mandat du Médiateur de la consommation est irrévocable sauf cas de force majeure. Le présent contrat pourra toutefois être résilié de plein droit et sans préavis si la CECMC refuse d'inscrire ou retire le Médiateur de la consommation de la liste prévue par l'article L. 615-1 du Code de la consommation et que la MCCA ne serait plus en mesure de proposer les services d'un Médiateur répondant aux exigences de la réglementation en vigueur.

#### **Article 9 - Période transitoire**

Lorsque le Professionnel bénéficiait déjà du service de médiation MCCA avant la conclusion du présent contrat, les dossiers de réclamation déposés par les consommateurs le concernant avant le 1<sup>er</sup> janvier 2021 continueront de lui être facturés à l'unité lorsqu'il accepte d'entrer en médiation conformément à la procédure alors applicable.

A compter du 1<sup>er</sup> janvier 2021, aucun nouveau dossier ne pourra être valablement examiné par le Médiateur en l'absence de conclusion préalable du présent contrat par le groupement du professionnel concerné.

#### **Article 10 - Indépendance du Médiateur**

Le Médiateur du Commerce Coopératif et Associé accomplit sa mission avec diligence et compétence, en toute indépendance et impartialité.

La FCA s'engage à ne pas interférer sur les dossiers de médiation et à respecter la totale indépendance du Médiateur du Commerce Coopératif et Associé.

La FCA n'a pas connaissance du contenu des dossiers de médiation de la consommation et des échanges y afférents gérés par le Médiateur, pleinement indépendant et autonome dans l'exercice de sa mission.

Le personnel administratif de médiation mis à disposition du Médiateur par la FCA exerce une activité exclusivement dédiée à la médiation de la consommation sous le contrôle du Médiateur. Il n'exerce aucune autre activité au sein de la FCA et demeure soumis à une stricte obligation de confidentialité.

#### **Article 11 - Confidentialité**

La FCA a convenu des règles de confidentialité suivantes avec le Médiateur.

La médiation est soumise à l'obligation de confidentialité prévue par l'article 21-3 de la loi n° 95-125 du 8 février 1995 relative à l'organisation des juridictions et de la procédure civile. Cette obligation de confidentialité a un caractère absolu.

Le Médiateur et le personnel administratif mis à sa disposition par la FCA s'engagent à respecter la confidentialité des dossiers de médiation de la consommation.

Les constatations, les déclarations et tous documents établis spécifiquement par le Médiateur aux fins de la médiation ne pourront, sauf accord du Professionnel et du Consommateur concernés, être évoqués ultérieurement devant un juge saisi du litige.

De même, le Médiateur ne pourra en aucun cas être appelé à témoigner sur le déroulement de la mission de médiation dans toute procédure judiciaire ou disciplinaire.

Le Médiateur peut, avec l'accord du Professionnel concerné et du Consommateur, entendre des tiers au litige sous la même règle de confidentialité.

## **Article 12 - Droit de la Propriété Intellectuelle**

Il est convenu entre les Parties que le présent accord ne saurait entraîner une quelconque cession de droits de propriété intellectuelle par l'une des Parties à l'autre Partie s'agissant d'éléments de propriété intellectuelle pouvant être mis en œuvre dans le cadre de ce Contrat.

Chaque Partie est et reste propriétaire exclusif des droits de propriété intellectuelle attachés à ses enseignes, marques, logos, noms de domaine et tous autres éléments de son patrimoine intellectuel.

Afin de permettre au consommateur le dépôt de son dossier de réclamation concernant un Professionnel identifié sous une enseigne particulière, le Groupement autorise expressément la FCA à référencer les enseignes concernées sur le site internet de la MCCA comme enseignes bénéficiaires du service de Médiation de la Consommation du Commerce Coopératif et Associé.

Plus généralement, les Parties s'autorisent à utiliser leurs logos exclusivement dans le cadre de l'exécution du présent Contrat et pourront, le cas échéant, préciser ensemble le cadre d'utilisation de ces logos dans un document dédié.

## **Article 13 - Protection des données personnelles**

### ***13.1 Sécurité et confidentialité***

Les Parties mettent en œuvre toutes les mesures nécessaires pour préserver la sécurité, et notamment la confidentialité, des données à caractère personnel auxquelles elles pourraient accéder ou qui pourraient leur être communiquées dans le cadre de l'exécution du présent Contrat conformément à leurs obligations respectives au regard de la réglementation en vigueur.

### ***13.2 Protection des données personnelles dans le cadre de l'activité du service de médiation***

La FCA exploite le site internet accessible au public à l'adresse url <https://www.mcca-mediation.fr> (ci-après le « site MCCA ») dans le cadre de mise à disposition d'une plateforme de médiation de la consommation conforme à la réglementation en vigueur.

Lors de la navigation du consommateur sur ce site MCCA et plus généralement dans le cadre de ses échanges avec le service de médiation de la MCCA, ce dernier peut être amené à collecter et à traiter des données à caractère personnel le concernant, sous l'égide de la Fédération du Commerce Coopératif et Associé, qui intervient en qualité de responsable de traitement.

Respectueuse de la vie privée, la Fédération accorde une grande importance à la protection des données à caractère personnel du consommateur et du professionnel qui interagissent avec le service de médiation et qui, le cas échéant, transmettent des informations par l'intermédiaire du site.

A cet effet une politique de protection des données est mise en œuvre afin d'informer les utilisateurs des modalités de collecte, de traitement et d'utilisation de leurs données à caractère personnel, ainsi que des droits qui leur sont conférés dans ce cadre au regard des dispositions applicables en la matière.

La version en vigueur de cette politique de protection des données MCCA est disponible à cette adresse : <https://www.mcca-mediation.fr/mentions-legales>

### ***13.3 Protection des données personnelles dans le cadre des relations entre la FCA et les groupements membres***

La Fédération est une organisation professionnelle qui exerce principalement des activités de représentation et de promotion de la forme du Commerce Coopératif et Associé. Elle constitue un lieu unique d'échanges et de travail entre acteurs du Commerce Coopératif et Associé.



Elle exploite le site internet accessible au public à l'adresse url <https://www.commerce-associe.fr> (ci-après le « site FCA »). Le site FCA a vocation à mettre à disposition des internautes (c'est-à-dire à toute personne physique ou morale qui visite ou utilise le site) des informations permettant de découvrir l'activité et les services proposés par la Fédération ainsi que ses actualités (événements, publications, etc.).

Le site FCA propose en outre des fonctionnalités permettant aux utilisateurs de contacter la Fédération (demande de contact, inscription à des événements, FCA) ou de s'inscrire à la newsletter.

La Fédération propose aux utilisateurs, sous certaines conditions liées à la qualité d'adhérent, d'accéder à un espace réservé (ci-après « l'espace membres ») sur une partie du site.

Lors de la navigation et de ses interactions avec le site ou avec la Fédération, cette dernière peut être amenée à collecter et à traiter des données à caractère personnel concernant des personnes, en qualité de responsable de traitement.

Respectueuse de la vie privée, la Fédération accorde une grande importance à la protection des données à caractère personnel. A cet effet, la FCA a mis en place une politique visant à exposer en toute transparence les modalités et caractéristiques des traitements de données mis en œuvre par la Fédération au moyen ou par l'intermédiaire, en tout ou partie, du site FCA.

La version en vigueur de cette politique de protection des données FCA est disponible à cette adresse : <https://www.commerce-associe.fr/mentions-legales>

#### **Article 14 - Autonomie des clauses contractuelles**

Si une ou plusieurs stipulations des présentes sont tenues pour non valides par une loi ou un règlement ou déclarées telles par une décision définitive d'une juridiction compétente, elles seront réputées non écrites. Les Parties s'efforceront de bonne foi d'adapter les conditions d'exécution, étant entendu que cette nullité n'affectera pas les autres stipulations du contrat.

#### **Article 15 Droit applicable - litige - médiation de la consommation - tribunaux compétents**

Les Parties conviennent que le présent contrat sera exclusivement régi par le droit français.

Tout différend ou litige ayant trait à la validité, l'exécution ou le terme du présent contrat fera l'objet d'une procédure de médiation avant d'être soumis aux tribunaux compétents de Paris.

La présente convention ne pourra être modifiée que par voie d'avenants écrits, signés par des personnes dûment habilitées des deux parties. Aucune modification substantielle ne pourra être apportée au présent contrat sans validation préalable de la CECMC.

Fait à Paris, le 01/01/2022

En deux exemplaires,

**Pour le groupement**

Olivier Cohn  
Directeur Général



**Pour la FCA**

Jean Pierre DRY, Président



# Annexe

Octobre 2020



## 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 ainsi qu'à ce groupement directement, 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 « Règlement des litiges », Titre 1<sup>er</sup> « Médiation » du Code de la consommation.*

### CHAPITRE 1 – LE MEDIATEUR DE LA CONSOMMATION

- ➔ Le service de médiation de la consommation est assuré par un « Médiateur de la Consommation du Commerce Coopératif et Associé », personne physique désignée pour un mandat de trois ans renouvelables 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. La désignation de ce Médiateur de la consommation est faite sous le contrôle de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) chargée d'établir la liste des Médiateurs auprès de la Commission européenne.
- ➔ Le Médiateur de la Consommation du Commerce Coopératif et Associé exerce sa mission en toute indépendance et impartialité. Il dispose d'un budget autonome et suffisant pour mener à bien sa mission et est rémunéré indépendamment des résultats du processus de médiation de la consommation. 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 DE LA CONSOMMATION

- ➔ La médiation de la consommation 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 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 de la Consommation 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 comprenant tous les documents demandés par le Médiateur de la consommation, du caractère irrecevable de sa demande par une décision dûment motivée et insusceptible de recours.
- ➔ Le Médiateur de la Consommation 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 selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat,
  - 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,
  - Le Consommateur doit justifier d'avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du Professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat.
  - Qui n'entre pas dans son champ de compétence.
- ➔ Le Consommateur dépose sa demande de médiation de la consommation accompagnée de ses justificatifs sur l'interface de téléchargement intitulée [www.mcca-mediation.fr](http://www.mcca-mediation.fr). La demande doit contenir les éléments suivants permettant d'analyser la recevabilité de la demande :
  - Réclamation écrite adressée au Commerçant (en veillant bien à respecter le délai qui lui est imparti pour y répondre)
  - 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

- Dans la mesure du possible, les 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.
- A réception du dossier comprenant tous les documents demandés, le Médiateur de la consommation 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 de la consommation est d'une durée de 90 jours à compter de la réception d'un dossier recevable par le Médiateur de la consommation. 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 Médiateur communique, à la demande de l'une des parties, tout ou partie des pièces du dossier. Le Médiateur peut recevoir les parties ensemble ou séparément. A défaut d'accord amiable entre elles, il leur propose une solution pour régler le litige.
- 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.

#### CHAPITRE 4 – FIN DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION

- Lorsque le Médiateur de la consommation propose une solution aux parties pour régler leur litige, 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 de la consommation 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.
- La médiation de la consommation étant soumise au principe de confidentialité prévu à l'article L. 612-3 du code de la consommation, les constatations du Médiateur et les déclarations recueillies au cours de la médiation ne peuvent être divulguées aux tiers ni invoquées ou produites dans le cadre d'une instance judiciaire ou arbitrale sans l'accord des parties.

#### CHAPITRE 5 – SUIVI DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION

- Le rapport annuel d'activité du Médiateur de la consommation est à disposition du public sur le site [www.mcca-mediation.fr](http://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.