

A compter du 1^{er} janvier 2016, le consommateur se voit conférer le droit de recourir à un médiateur en vue de la résolution amiable d'un litige avec le professionnel portant sur un contrat de vente ou sur une fourniture de prestations de services.

Quels sont les intérêts de la médiation ?

- Un mode de **résolution des conflits avec l'aide d'un tiers, le médiateur**, pour tenter d'éviter une action en justice et régler les litiges individuels entre le consommateur et l'entreprise;
- Une **action gratuite** pour le consommateur ;
- Un **processus librement accepté** par les parties.

Quand saisir le médiateur ?

- Après avoir saisi au moyen d'une **réclamation écrite par lettre recommandée avec accusé de réception** l'entreprise avec laquelle vous êtes en litige, et que sa réponse ne vous convient pas ou en cas d'absence de réponse de ses services dans un délai de deux mois à compter de votre réclamation, vous disposez d'un délai maximal d'un an à compter de votre réclamation auprès de l'entreprise pour saisir le médiateur.

Comment saisir le médiateur ?

Par courrier à l'adresse suivante :

Médiateur du Commerce Coopératif et Associé – FCA
77, rue de Lourmel – 75015 PARIS

Ou sur le site internet du médiateur : www.mcca-mediation.fr

Sur le site internet du médiateur se trouve la Charte de la Médiation du Commerce Coopératif et les pièces justificatives à fournir.

Quelles suites seront données à la réclamation?

Sous réserve de l'acceptation par le professionnel de la procédure, l'issue de la médiation intervient au plus tard dans un délai de 90 jours à compter de la date de notification aux parties suite à la réception d'un dossier complet et recevable par le médiateur. Le médiateur peut, en avisant les parties, prolonger ce délai, en cas de litige complexe.

Le médiateur propose une solution que les parties sont libres ou non d'accepter. L'absence de réponse à l'issue d'un délai de réflexion de 14 jours équivaut à un refus. La participation à la médiation n'exclut pas la possibilité d'un recours devant une juridiction.