



UN CONSOMMATEUR A UN LITIGE AVEC UN COMMERÇANT MEMBRE D'UN RÉSEAU COOPÉRATIF ET ASSOCIÉ

adhérant au service de Médiation du Commerce Coopératif et Associé.

Il contacte le commerçant puis,
le cas échéant,
le service client de l'enseigne.

Sans retour, ou si celui-ci ne lui convient pas,
**LE CONSOMMATEUR PEUT UTILISER
LE SERVICE DE LA MÉDIATION**



EN SE RENDANT SUR LE SITE WWW.MCCA-MEDIATION.FR

Remplir le formulaire en ligne en y attachant toutes les pièces justificatives
(preuve d'achat, échanges avec le service client...)

OU EN ADRESSANT SA RÉCLAMATION PAR COURRIER

avec ces mêmes documents au
Médiateur du Commerce Coopératif et Associé (MCCA)
FCA - 77 rue de Lourmel - 75015 PARIS



**LE MÉDIATEUR DU COMMERCE
COOPÉRATIF ET ASSOCIÉ
JUGERA DE
LA RECEVABILITÉ DU DOSSIER
SELON DES CRITÈRES OBJECTIFS**



DOSSIER IRRECEVABLE

**DOSSIER RECEVABLE
MAIS PROCÉDURE REFUSÉE
PAR LE COMMERÇANT**

**DOSSIER RECEVABLE
ACCEPTÉ
PAR LES DEUX PARTIES**



**LE MÉDIATEUR
aura 90 jours
POUR PROPOSER UNE SOLUTION.**