



## 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](http://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



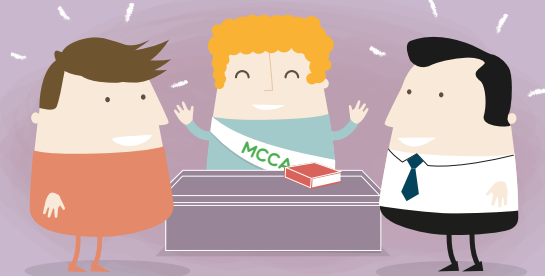
**LE MÉDIATEUR DU COMMERCE  
COOPÉRATIF ET ASSOCIÉ  
JUGERA DE  
LA RECEVABILITÉ DU DOSSIER  
SELON DES CRITÈRES OBJECTIFS**



**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.**