

LA MÉDIATION FAVORISE LE RÈGLEMENT AMIABLE DES LITIGES !

Un service gratuit de votre coopérative

Un litige avec un consommateur ?
Préconisez la Médiation du Commerce Coopératif & Associé



Règlementation

Chaque commerçant doit informer le consommateur de l'existence d'une procédure de médiation et être en mesure de lui communiquer les coordonnées du ou des médiateurs compétents dont il relève (tout manquement à cette obligation est passible d'une amende allant jusqu'à 15 000 euros pour une personne morale).

Les avantages de la médiation



COMMERCIALEMENT

- Améliorer votre relation client
- Fidéliser votre client à votre point de vente
- Renforcer la confiance du consommateur dans votre entreprise



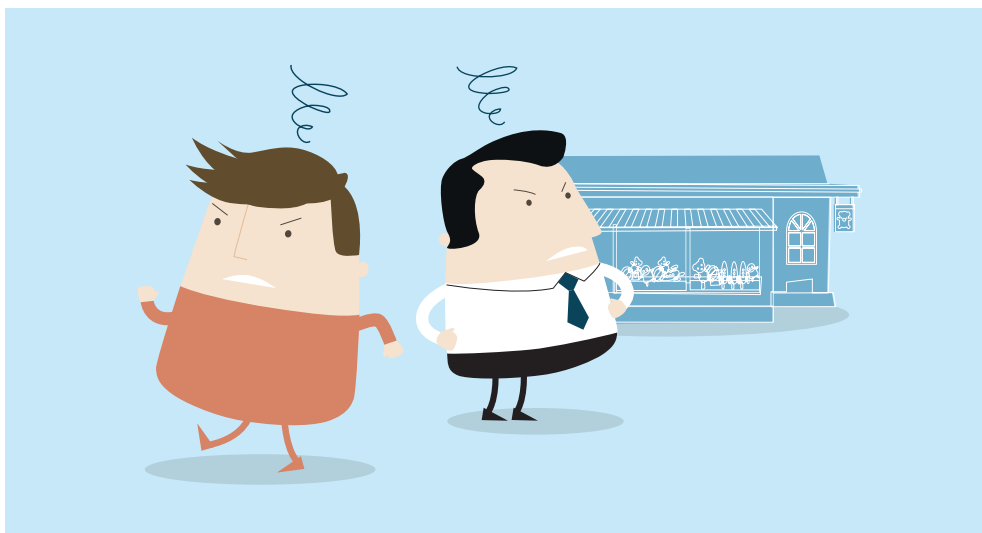
JURIDIQUEMENT

- Être en conformité avec la législation en vigueur
- Eviter une procédure judiciaire plus longue
- Participer à la recherche d'une solution amiable



FINANCIÈREMENT

- Eviter le coût d'un procès : Le fonctionnement de ce service est pris en charge par la cotisation de votre coopérative à la Fédération du Commerce Associé. Seul restera à votre charge le coût d'ouverture du dossier de médiation (compris entre 60 € et 600 € par dossier selon sa complexité). En revanche, **aucun coût ne vous sera facturé si vous refusez d'entrer dans la médiation.**



Un service sélectionné, la Médiation du Commerce Coopératif et Associé (MCCA)

Après étude de nombreux services de médiation proposés par différentes instances institutionnelles, votre coopérative Astera vous incite à promouvoir auprès de vos consommateurs le service de la Médiation du Commerce Coopératif et Associé (MCCA), délivré par la Fédération du Commerce Coopératif et Associé (FCA) à laquelle Astera est adhérente.

Comment informer le consommateur ?

Astera met à votre disposition des outils de communication (un logo, affichette et vignettes) afin d'informer au mieux le consommateur de ce nouveau service. N'hésitez pas à les apposer dans vos points de vente, à l'accueil, aux comptoirs, caisses et autres supports de vente.

Disponible en téléchargement libre sur votre espace  **astera** PRO

Quelle procédure en cas de litige avec un client ?

Le consommateur peut se rendre sur le site Internet de la MCCA, www.mcca-mediation.fr ou envoyer sa réclamation par voie postale. Il est invité à accompagner sa demande des pièces justificatives nécessaires. Dès réception du dossier, le médiateur statue sur la recevabilité et informe le consommateur, le commerçant et tout tiers qui les assiste ou représente, le cas échéant, de l'ouverture de la procédure. Vous êtes bien sûr libre d'accepter ou de refuser la médiation. S'il accepte, le médiateur a alors 90 jours pour proposer une solution, en toute indépendance. Les parties sont libres d'accepter ou de refuser la proposition du médiateur.

Pour en savoir plus

- Pour avoir plus d'information sur la médiation du Commerce Coopératif et Associé, rendez-vous sur www.mcca-mediation.fr.
- Pour télécharger les différents outils de communication, rendez-vous sur votre espace  **astera** PRO
- Pour en savoir plus, rendez-vous sur la Fédération du Commerce Coopératif et Associé, www.commerce-associe.fr

