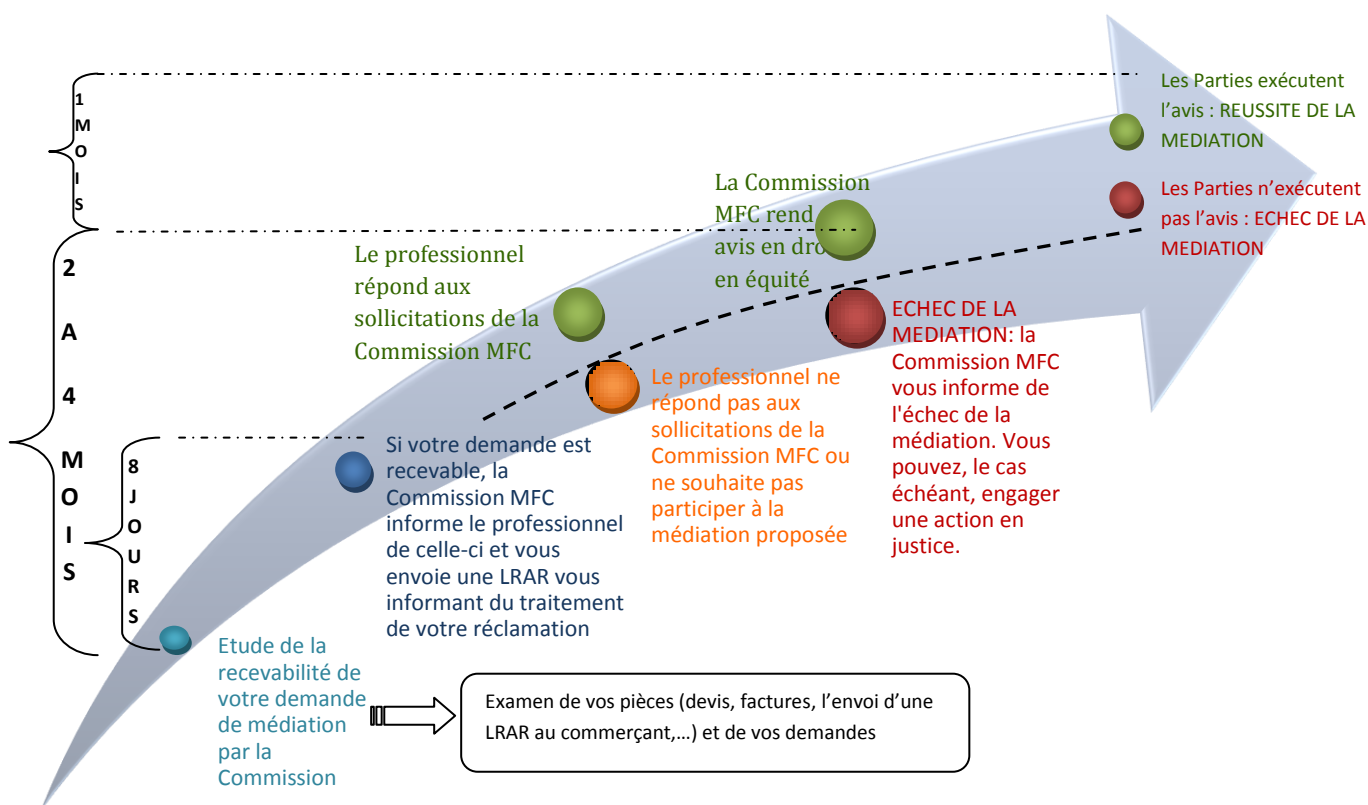


## Quelle est la procédure suivie suite à votre demande de médiation ? (schéma synthétique)



Dans un premier temps, **la Commission MFC examine sa compétence**, la demande qui lui est soumise, analyse les documents qui l'accompagnent. Les faits allégués doivent être prouvés par des pièces justificatives (devis, facture, conditions générales de vente,...)

Ensuite, dès lors que la réclamation du consommateur est recevable, **la Commission informe, dans un délai de 8 jours, le professionnel** concerné de la demande de médiation et des griefs qui lui sont reprochés. Parallèlement à l'envoi de cette lettre, **la Commission MFC adresse systématiquement un courrier avec avis de réception au consommateur** afin de l'informer du traitement de sa réclamation.

En outre, **compte tenu des spécificités de la franchise, les parties au litige acceptent de lever la confidentialité à l'égard du franchiseur**. En effet, celui-ci, en tant que garant de l'image du réseau, est informé des saisines concernant son enseigne.

Ayant recueilli la position de chacune des deux parties, **la Commission MFC rend un avis en droit et en équité**. Les parties sont informées par écrit de l'avis de la Commission MFC. Elles sont libres d'accepter ou de refuser cet avis dans un délai d'un mois à compter de la date de réception de celui-ci.

### 1- Délais de traitement

La Commission MFC s'efforce de traiter les dossiers qui lui sont soumis dans **un délai de 2 mois**. Exceptionnellement, ce délai peut être prolongé pour une même durée à la demande du médiateur, en cas de litige complexe.

## **2- Délais de prescription**

A compter de la date de l'accusé réception de la demande de médiation recevable, la prescription de l'action en justice est suspendue, conformément à l'article 2238 du code civil

En cas d'échec de la médiation, la Commission MFC informe les parties que, conformément à l'article 2238 du code civil, le délai de prescription, suspendu durant la procédure de médiation, recommence à courir.