



### Médiateur FNA

Immeuble Axe Nord  
9/11, avenue Michelet - 93583 Saint-Ouen cedex  
Fax : 01 40 11 09 46 - mediateur@fna.fr  
[www.mediateur.fna.fr](http://www.mediateur.fna.fr)

## Les réclamations pouvant être soumises ou non au Médiateur



**Le médiateur couvre les litiges impliquant des consommateurs et des professionnels de l'automobile ayant la qualité de :**

Agents de marques	Démolisseurs	Fouréristes
Carrossiers	Dépanneurs-remorqueurs	Mécaniciens, réparateurs automobiles
Centres de contrôle technique	Détaillants en carburants (stations-services)	Négociants en véhicules
Concessionnaires	Auto-écoles	Vendeurs de véhicules neufs ou d'occasion



**La médiation ne s'applique pas :**

**Conformément à l'article L. 611-3 du code de la consommation, la médiation ne s'applique pas :**

- aux litiges entre professionnels,
- aux réclamations portées par le consommateur auprès du service clientèle du professionnel,
- aux négociations directes entre le consommateur et le professionnel,
- aux tentatives de conciliation ou de médiation ordonnées par un tribunal saisi du litige de consommation ;
- aux procédures introduites par un professionnel contre un consommateur.

Les consommateurs et les professionnels souhaitant bénéficier des services du médiateur de la FNAA acceptent de respecter les dispositions de la charte.



**La demande de médiation ne peut pas être examinée si :**

**Conformément à l'article L. 612-2 du code de la consommation, un litige ne peut être examiné par le médiateur lorsque :**

- Le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat ;
- La demande est manifestement infondée ou abusive ;
- Le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal
- Le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel ;
- Le litige n'entre pas dans son champ de compétence prévu dans le tableau ci-dessus.