



Vous êtes professionnel de l'automobile

Depuis le 1^{er} janvier 2016, les consommateurs ont la possibilité de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation afin de trouver une issue amiable aux litiges les opposant à un professionnel.

Les professionnels, quel que soit leur domaine d'activité, doivent désormais communiquer à leurs clients les coordonnées du médiateur dont ils relèvent ainsi que l'adresse de son site Internet.

La FNA a mis en place ce mode alternatif de règlement des litiges afin d'aider les professionnels de l'automobile et leurs clients à rétablir le dialogue et éviter, si cela est possible, une action judiciaire longue, coûteuse et éprouvante.

Attention : le service de Médiation FNA ne prend en charge que les litiges entre un consommateur et un professionnel adhérent de la FNA. Si vous êtes professionnel de l'automobile, vous n'êtes par conséquent autorisé à mentionner le Médiateur FNA dans vos CGV que si vous êtes adhérent FNA en formule complète (voir tarifs ci-dessous).

Tarif du Médiateur auprès de la FNA pour le professionnel

	ADHÉRENT FNA - FORMULE COMPLETE (y compris UNIC pour les écoles de conduite)	ADHERENT FNA – FORMULE DE BASE
Conditions	Adhésion annuelle à la FNA * <i>En tant qu'adhérent, vous avez accès à tous les services de la FNA, dont la Médiation</i>	
Nombre de médiations	Illimité	La formule de base (pour l'affiliation SIV) ne permet pas de bénéficier de la Médiation FNA
Coût par médiation	50€ de frais de dossier par médiation	
Clause médiation obligatoire	Vous êtes à jour de vos obligations. Vous pouvez proposer la Médiation FNA à vos clients. <i>Pensez à inclure la clause Médiation FNA dans vos CGV.</i>	Rapprochez-vous de la FNA pour être à jour dans vos obligations*.

Le règlement des frais de médiation doit être effectué par le professionnel avant le début de la médiation.

* Vous êtes professionnel de l'automobile et vous souhaitez nous rejoindre ? pour toute question concernant les tarifs de la cotisation à la FNA, vous pouvez adresser votre demande à l'adresse contact@fna.fr

Je suis un professionnel de l'automobile, dois-je payer une procédure de médiation ?

La médiation est **obligatoirement gratuite pour le consommateur** à l'exception des frais d'avocat et des frais d'expertise qui restent à sa charge. En cas de demande conjointe d'expertise, les frais sont partagés entre les parties (article R. 612-1 du code de la consommation).

Le coût de la procédure de médiation est supporté par le professionnel qui doit procéder au règlement des frais de médiation avant de débiter celle-ci.

[Prenez connaissance des directives de la DGCCRF concernant les modalités d'adhésion à un dispositif de médiation de la consommation.](#)

Extrait de la [Foire aux questions DGCCRF](#)

Tous les professionnels sont-ils concernés par la médiation ?

Tous les professionnels, tous secteurs confondus sont concernés, à l'exclusion des professionnels opérant dans les services d'intérêt général non économiques, les services de santé fournis par des professionnels de la santé et les prestataires publics de l'enseignement supérieur.

Dois-je payer le processus de médiation ?

En tant que professionnel, vous devez effectivement procéder au paiement du processus de médiation. Le médiateur dont vous relevez doit vous communiquer ses tarifs et vous signerez préalablement à toute médiation une convention qui prévoit la rémunération du médiateur.

Je ne suis pas satisfait(e) de la solution proposée par médiateur, que puis-je faire ?

Si la solution proposée par le médiateur ne vous satisfait pas, vous n'êtes pas dans l'obligation de l'accepter et vous pouvez envisager une action en justice.

Je suis un professionnel indépendant, comment se passe la médiation ?

Le processus de médiation est identique pour tous les professionnels.

Le médiateur me demande de régler le processus de médiation, est-ce légal ?

En tant que professionnel, vous devez effectivement procéder au paiement du processus de médiation. Le médiateur dont vous relevez doit vous avoir communiqué ses tarifs.

J'ai un litige avec un autre professionnel, puis-je faire appel à un médiateur de la consommation ?

La médiation de la consommation s'applique uniquement aux litiges entre un consommateur et un professionnel et non aux litiges entre professionnels.

