



## Vous êtes professionnel de l'automobile

Depuis le 1<sup>er</sup> 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 autorisé à mentionner le Médiateur FNA dans vos CGV que si vous êtes adhérent FNA.

## Tarif du Médiateur auprès de la FNA pour le professionnel

	ADHÉRENT FNA (y compris UNIC, GNEA)	AFFILIATION SIV
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>	<a href="#">L'affiliation SIV ne permet pas de bénéficier de la Médiation FNA</a>
Nombre de médiations	Illimité	
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>	<a href="#">Rapprochez-vous de la FNA pour être à jour dans vos obligations*.</a>

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

\* Vous êtes professionnel de l'automobile, pour toute question concernant les tarifs de la cotisation à la FNA, vous pouvez adresser votre demande à l'adresse [contact@fna.fr](mailto: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.

