

Attention : le Médiateur FNA n'est pas compétent pour les litiges que vous rencontrez avec les constructeurs automobiles (par exemple, demande d'application de la garantie constructeur). Nous vous invitons dans ce cas à saisir le Médiateur mis en place par le constructeur automobile concerné.

La saisine du médiateur se fait en langue française par écrit.

Soit directement en ligne : vous déposez votre demande en ligne et vous disposez ensuite d'un accès réservé sur le site du médiateur, afin de suivre votre dossier.

[Saisir le médiateur](#)

Soit par courrier postal à l'adresse suivante

Médiateur FNA
Immeuble Axe Nord
9-11, Avenue Michelet
93583 Saint Ouen Cedex

Pour vous aider à déposer votre demande de médiation, nous avons élaboré un formulaire type accompagné de la liste des pièces susceptibles de vous être demandées par le médiateur selon votre dossier.

[Télécharger le formulaire type de demande de médiation](#)

Soit par mail à l'adresse : mediateur@fna.fr

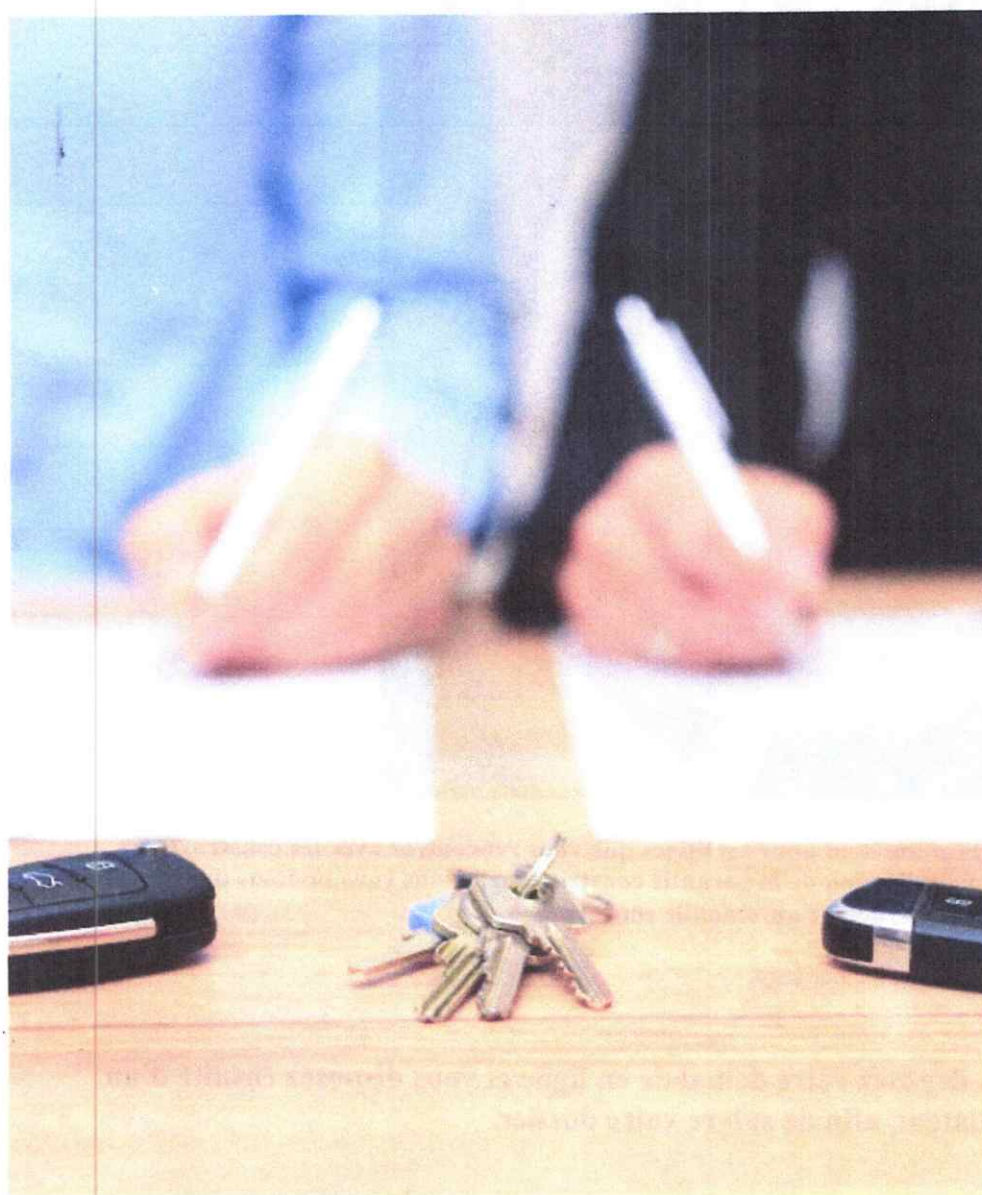
Afin que votre dossier soit traité rapidement, nous vous remercions de joindre l'ensemble des pièces du dossier dès la saisine du médiateur. N'envoyez aucune pièce originale (uniquement des copies).

À la réception de votre dossier, vous recevez du médiateur un courrier vous notifiant sa saisine et comportant une référence à utiliser tout au long de la médiation.

Vous êtes un Professionnel de l'Automobile et souhaitez adhérer à notre médiation ?

[Cliquez ici](#)

Processus : conditions et étapes



Conditions pour saisir le médiateur FNA

Le service de Médiation de la consommation proposé par la FNA ne concerne que les litiges que vous rencontrez avec un professionnel de l'automobile adhérent de la FNA.

À NOTER : certains professionnels de l'automobile ne mentionnent pas de médiateur de la consommation ou se réfèrent à celui de la FNA sans être adhérents.

FORMULAIRE DE SAISINE DU MEDIATEUR FNA

Depuis le 1er mars 2018, le service de Médiation FNA concerne uniquement les litiges que vous rencontrez avec un professionnel adhérent de la FNA. Avant de déposer un dossier, nous vous invitons à vérifier le statut du professionnel auprès de nos services en remplissant ce formulaire : <https://www.mediateur.fna.fr/formulaire.htm> Une réponse vous sera apportée rapidement concernant le rattachement de ce professionnel au médiateur FNA.

Coordonnées du consommateur

Nom : Prénom :
Adresse :
Code Postal : Commune :
E-mail : Téléphone :

Si représentant (Association de Consommateurs, Avocat,...): coordonnées

Nom : Prénom :
Adresse :
Code Postal : Commune :
E-mail : Téléphone :

Identité du professionnel de l'automobile

Nom de l'établissement:
Nom du responsable : Prénom :
Adresse de l'établissement:
Code Postal : Commune :
E-mail : Téléphone :

Qualité du professionnel concerné

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Agents de marques | <input type="checkbox"/> Démolisseur |
| <input type="checkbox"/> Fouriéristes | <input type="checkbox"/> Carrossiers |
| <input type="checkbox"/> Dépanneurs-remorqueurs | <input type="checkbox"/> Mécaniciens, réparateurs automobiles |

- Centres de contrôle technique
- Détaillants en carburants (stations-services)
- Négociants en véhicules
- Concessionnaires
- Entreprises de formation des conducteurs (auto-écoles)
- Vendeurs de véhicules neufs ou d'occasion

Vos démarches préalables

RAPPEL : la saisine du médiateur FNA ne peut se faire qu'après réclamation écrite auprès du professionnel datant de moins d'un an. Joindre impérativement une copie des courriers échangés.

Date de la réclamation écrite faite au professionnel :

Suite donnée à la réclamation par le professionnel :

- Rejet de la demande
- Pas de réponse
- Réponse insatisfaisante

Autres démarches engagées (association de consommateurs, assurance, protection juridique...) précisez :

Informations concernant le litige

Nature de la prestation sur laquelle porte le litige (vente d'un véhicule, réparation, ...) :

Exposé des faits :

Montant du litige :