

## LE MEDIATEUR FNA Médiateur des litiges de consommation

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<sup>1</sup>.

A cette fin, tout professionnel a l'obligation, depuis cette date, de proposer à ses clients d'avoir recours à un médiateur de la consommation en lui communiquant les coordonnées du médiateur dont il relève.

La FNA a souhaité proposer aux professionnels de l'automobile et aux consommateurs ce mode alternatif de règlement des litiges afin d'aider les parties à rétablir le dialogue et éviter, si cela est possible, une action judiciaire longue, coûteuse et éprouvante.

Pour vous permettre de répondre à ces obligations, la FNA a donc décidé de créer en son sein le MEDIATEUR AUPRES DE LA FNA, spécialiste du domaine de l'automobile et connaissant parfaitement votre secteur, auquel vos clients pourront recourir en cas de litige lié aux services de l'automobile.

Depuis 2016, le Médiateur FNA a obtenu son agrément de la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECM). Il est désormais inscrit sur la liste officielle des médiateurs de la consommation, laquelle inscription a été notifiée à la Commission européenne.

La FNA a été la toute première organisation professionnelle des services de l'automobile mais aussi de l'artisanat dans son ensemble, à proposer ce nouveau service aux professionnels de l'automobile adhérents de la FNA. Conformément aux textes, le Médiateur FNA dispose d'un site Internet sur lequel vous trouverez toutes les informations relatives à la médiation :

[www.mediateur.fna.fr](http://www.mediateur.fna.fr)

**Depuis le 1er mars 2018, le service de Médiation FNA concerne uniquement les litiges avec un professionnel adhérent de la FNA.**

Vous trouverez également ci-dessous une explication de vos obligations en tant que professionnel ainsi qu'une présentation du processus de médiation<sup>2</sup>.

### LES OBLIGATIONS DU PROFESSIONNEL

Depuis le 1er janvier 2016, tout professionnel, quel que soit son secteur, doit proposer à ses clients la possibilité de recourir gratuitement, en cas de litige, à un médiateur de la consommation.

<sup>1</sup> Décret n° 2015-1382 du 30 octobre 2015

<sup>2</sup> Voir également le site Internet du Ministère de l'Economie et des Finances : <http://www.economie.gouv.fr/mediation-conso>