

# MEDIATION DES LITIGES DE CONSOMMATION

Articles L. 611-1 et suivants du code de la consommation

ICI, NOUS AVONS DESIGNÉ LE MÉDIATEUR AUPRÈS DE LA FNA\*






## POURQUOI UNE MEDIATION ?

La médiation est une procédure amiable qui vous permet de trouver rapidement une solution au litige qui vous oppose au professionnel. Le médiateur a pour objectif de rapprocher les parties pour aboutir à un accord et éviter ainsi le recours à une procédure judiciaire.

## COMMENT SAISIR LE MEDIATEUR ?

Le consommateur doit obligatoirement adresser une réclamation au professionnel avant de saisir le médiateur. La médiation est gratuite pour le consommateur.

-  [www.mediateur.fna.fr](http://www.mediateur.fna.fr) (formulaire de saisine en ligne)
-  Médiateur auprès de la FNA Immeuble Axe Nord 9/11 avenue Michelet 93583 Saint Ouen Cedex
-  [mediateur@fna.fr](mailto:mediateur@fna.fr)

Plus d'informations sur [www.mediateur.fna.fr](http://www.mediateur.fna.fr)



*\* Le service de médiation est réservé aux adhérents de la Fédération Nationale de l'Automobile (FNA) à jour de leur cotisation. Une vérification est effectuée lors du dépôt du dossier de médiation. Notre entreprise certifie être adhérente de la FNA.*