

Consommateurs, comment saisir le médiateur du Conseil national des professions de l'automobile (CNPA) d'une demande de médiation ? Mode d'emploi

Rappel :

*La médiation de la consommation assurée par le médiateur du Conseil national des professions de l'automobile (CNPA) couvre les litiges de consommation qui opposent **un client consommateur**, personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, à **une entreprise ou un professionnel du commerce et des services de l'automobile ou assimilés** (cf. liste non exhaustive, susceptible de modification en cas d'apparition d'activités nouvelles, [consultable sur le site du médiateur](#)), **adhérents de Mobilians** (ex- CNPA) **à jour de leur cotisation annuelle et établis sur le territoire métropolitain**, à l'exclusion des litiges impliquant directement un constructeur ou un importateur de véhicules (dans cette hypothèse, nous vous invitons à vérifier sur le site <https://mediationcmfm.eu> si votre litige relève de la médiation mise en place par les constructeurs automobiles).*

Consommateurs, comment saisir le médiateur du Conseil national des professions de l'automobile (CNPA) d'une demande de médiation ? Mode d'emploi

En tant que consommateur, vous pouvez saisir le médiateur du Conseil national des professions de l'automobile (CNPA) par voie électronique sur son site, par courriel ou par courrier simple :

En vous connectant au site du médiateur : www.mediateur-cnpa.fr.

OU par courrier :

En [téléchargeant le formulaire de saisine](#) et en l'envoyant après l'avoir renseigné à :

M. le Médiateur du Conseil national des professions de l'automobile (CNPA)

43 bis route de Vaugirard - CS 80016 - 92197 Meudon CEDEX

Ces locaux ne sont pas ouverts au public

OU par courriel : En écrivant à mediateur@mediateur-cnpa.fr

NB: La procédure est uniquement écrite. Aucun renseignement ne sera donné par téléphone.

Consommateurs, comment saisir le médiateur du Conseil national des professions de l'automobile (CNPA) d'une demande de médiation ? **Important**

Il est **primordial**, afin que le médiateur puisse traiter dans les meilleurs délais les saisines qui lui parviennent, que ces dernières soient **renseignées le plus précisément possible**, et mentionnent a minima :

- les coordonnées complètes et valides du demandeur (personne physique et, le cas échéant son représentant : nom et prénom, coordonnées postales et/ou adresse courriel, téléphone),
- les coordonnées du professionnel concerné par la demande,
- la preuve écrite, datant de moins d'un an, que vous avez sollicité les voies de recours internes au professionnel avant de saisir le médiateur (réclamations selon les modalités inscrites le cas échéant au contrat, saisine du service client ou réclamation, par courrier postal ou par mail...).

Et, dans l'idéal :

- un exposé écrit de la demande,
- la preuve de l'existence du contrat de vente ou de prestation de service (facture, CGV, tout ou partie du contrat de vente, ordre de réparation, bon de commande...) ;
- tout autre document permettant la compréhension du litige et de la demande.

Pas à pas pour saisir le médiateur du Conseil national des professions de l'automobile (CNPA via le site du médiateur :



The image shows a screenshot of the website for the mediator of the Conseil national des professions de l'automobile (CNPA). The website has a blue header with navigation links: ACCUEIL, QUI SOMMES-NOUS?, LA MÉDIATION, DÉPOSER UN DOSSIER, and CONTACTEZ-NOUS. The main heading is "Le site du Médiateur du Conseil national des professions de l'automobile (CNPA)". Below this, there are three main sections, each with a "CLIQUEZ ICI" button. The middle section, "VOUS SOUHAITEZ SAISIR LE MÉDIATEUR", is highlighted with a red box. A red arrow points from a text box on the right to the "CLIQUEZ ICI" button in the highlighted section. Below the main content, there is a blue text block asking if the user cannot resolve a dispute with a professional member of the CNPA (now Mobilians) who sold them a product or service related to a car. At the bottom, it states that the mediator can help for free.

VOUS SOUHAITEZ
COMPRENDRE
LA MÉDIATION

Découvrez le principe de la médiation et le Médiateur

CLIQUEZ ICI

VOUS SOUHAITEZ
SAISIR
LE MÉDIATEUR

Renseignez les informations nécessaires à la création de votre dossier

CLIQUEZ ICI

VOUS SOUHAITEZ
SUIVRE
VOTRE DOSSIER MÉDIATION

Permet un suivi par les parties à une médiation et le médiateur

CLIQUEZ ICI

Vous ne parvenez pas à résoudre un litige avec un professionnel adhérent du CNPA (devenu Mobilians) qui vous a vendu un produit ou un service lié à l'automobile ?

Le médiateur du Conseil national des professions de l'automobile (CNPA) peut vous aider **GRATUITEMENT**

Pour saisir le médiateur de votre demande de médiation, cliquez sur « Cliquez ici » dans le carré « Saisir le médiateur ».

Le site du Médiateur du Conseil national des professions de l'automobile (CNPA)

Accueil ▶ La médiation ▶ Saisir le médiateur

Saisir le médiateur

Rappel : Le Médiateur du Conseil national des professions de l'automobile (CNPA) est compétent pour les litiges de consommation qui opposent un client consommateur c'est-à-dire toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, à une entreprise ou un professionnel du commerce et des services de l'automobile ou assimilés, adhérents de Mobilians (ex-CNPA) à jour de leur cotisation annuelle et établis sur le territoire métropolitain (cf. [liste disponible](#)), à l'exclusion des litiges impliquant directement un constructeur ou un importateur de véhicules (dans une telle hypothèse, vous êtes invités à vérifier si le litige relève de la médiation CMFM mise en place par les constructeurs automobiles en consultant le site : <https://mediationcmfm.eu/>).

Êtes-vous un consommateur ou un représentant de consommateur ? *

**(Toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole)*

Oui Non

SUIVANT

ARTICLES CONNEXES

À l'attention des professionnels

Mars 2022

Le Médiateur du Conseil national des professions de l'automobile (CNPA) réservé aux adhérents de Mobilians (ex-CNPA)

[Lire la suite](#)

Rapports d'activité

Avril 2021

[Lire la suite](#)

À la question « Êtes-vous un consommateur ou un représentant de consommateur? », choisissez « oui » ou « non ».

Si vous avez répondu « non » à la question « Êtes-vous un consommateur ou un représentant de consommateur? » :

Le CNPA devient
MOBILIANS Les entreprises de la mobilité

ACCUEIL QUI SOMMES-NOUS ? LA MÉDIATION DÉPOSER UN DOSSIER CONTACTEZ-NOUS

Le site du Médiateur du Conseil national des professions de l'automobile (CNPA)

Accueil » La médiation » Saisir le médiateur

Saisir le médiateur

Rappel : Le Médiateur du Conseil national des professions de l'automobile (CNPA) est compétent pour les litiges de consommation qui opposent un client consommateur c'est-à-dire toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, à une entreprise ou un professionnel du commerce et des services de l'automobile ou assimilés, adhérents de Mobilians (ex-CNPA) à jour de leur cotisation annuelle et établis sur le territoire métropolitain (cf. [liste disponible](#)), à l'exclusion des litiges impliquant directement un constructeur ou un importateur de véhicules (dans une telle hypothèse, vous êtes invités à vérifier si le litige relève de la médiation CMFM mise en place par les constructeurs automobiles en consultant le site : <https://mediationcmfm.eu/>).

Êtes-vous un consommateur ou un représentant de consommateur ? *
**(Toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole)*

Oui Non

Votre demande ne peut pas être enregistrée, la médiation étant réservée à des consommateurs ou à leur représentant.

IMPRIMER QUITTER

ARTICLES CONNEXES

À l'attention des professionnels
Mars 2022
Le Médiateur du Conseil national des professions de l'automobile (CNPA) réservé aux adhérents de Mobilians (ex-CNPA)
[Lire la suite](#)

Rapports d'activité
Avril 2021
[Lire la suite](#)

Rappel : la saisine d'un médiateur de la consommation est réservée à des consommateurs ou à leur représentant.

Si vous avez répondu « oui » à la question « Êtes-vous un consommateur ou un représentant de consommateur? », vous devez indiquer si le professionnel est adhérent de Mobilians (ex-CNPA) :

Accueil ▶ La médiation ▶ Saisir le médiateur

Saisir le médiateur

Rappel : Le Médiateur du Conseil national des professions de l'automobile (CNPA) est compétent pour les litiges de consommation qui opposent un client consommateur c'est-à-dire toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, à une entreprise ou un professionnel du commerce et des services de l'automobile ou assimilés, adhérents de Mobilians (ex-CNPA) à jour de leur cotisation annuelle et établis sur le territoire métropolitain (cf. [liste disponible](#)), à l'exclusion des litiges impliquant directement un constructeur ou un importateur de véhicules (dans une telle hypothèse, vous êtes invités à vérifier si le litige relève de la médiation CMFM mise en place par les constructeurs automobiles en consultant le site : <https://mediationcmfm.eu/>).

Le professionnel est-il adhérent de Mobilians (ex-CNPA) ?

Oui Non Je ne sais pas

REVENIR EN ARRIÈRE

SUIVANT

En effet, les services du médiateur du Conseil national des professions de l'automobile (CNPA) sont réservés aux seules entreprises adhérentes de Mobilians (ex-CNPA).

Si vous avez répondu « oui » à la question « Êtes-vous un consommateur ou un représentant de consommateur? » ...

Accueil ▶ La médiation ▶ Saisir le médiateur

Saisir le médiateur

Rappel : Le Médiateur du Conseil national des professions de l'automobile (CNPA) est compétent pour les litiges de consommation qui opposent un client consommateur c'est-à-dire toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, à une entreprise ou un professionnel du commerce et des services de l'automobile ou assimilés, adhérents de Mobilians (ex-CNPA) à jour de leur cotisation annuelle et établis sur le territoire métropolitain (cf. [liste disponible](#)), à l'exclusion des litiges impliquant directement un constructeur ou un importateur de véhicules (dans une telle hypothèse, vous êtes invités à vérifier si le litige relève de la médiation CMFM mise en place par les constructeurs automobiles en consultant le site : <https://mediationcmfm.eu/>).

Le professionnel est-il adhérent de Mobilians (ex-CNPA) ?

Oui Non Je ne sais pas

REVENIR EN ARRIÈRE

SUIVANT

... vous pourrez continuer à remplir le formulaire de saisine du médiateur.

Si vous avez répondu « non » à la question « Êtes-vous un consommateur ou un représentant de consommateur? » :

Accueil ▶ La médiation ▶ Saisir le médiateur

Saisir le médiateur

Rappel : Le Médiateur du Conseil national des professions de l'automobile (CNPA) est compétent pour les litiges de consommation qui opposent un client consommateur c'est-à-dire toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, à une entreprise ou un professionnel du commerce et des services de l'automobile ou assimilés, adhérents de Mobilians (ex-CNPA) à jour de leur cotisation annuelle et établis sur le territoire métropolitain (cf. [liste disponible](#)), à l'exclusion des litiges impliquant directement un constructeur ou un importateur de véhicules (dans une telle hypothèse, vous êtes invités à vérifier si le litige relève de la médiation CMFM mise en place par les constructeurs automobiles en consultant le site : <https://mediationcmfm.eu/>).

Le professionnel est-il adhérent de Mobilians (ex-CNPA) ?

Oui Non Je ne sais pas

Votre demande ne peut pas être enregistrée, la médiation étant réservée aux litiges impliquant un adhérent de Mobilians (ex-CNPA).

REVENIR EN ARRIÈRE

IMPRIMER

QUITTER

Si le professionnel n'est pas adhérent de Mobilians (ex-CNPA), le consommateur doit saisir le médiateur dont les coordonnées figurent sur les documents commerciaux du professionnel ou, le cas échéant, sur son site internet.

Si vous avez répondu « Je ne sais pas » à la question « Êtes-vous un consommateur ou un représentant de consommateur? » :

Accueil ▶ La médiation ▶ Saisir le médiateur

Saisir le médiateur

Rappel : Le Médiateur du Conseil national des professions de l'automobile (CNPA) est compétent pour les litiges de consommation qui opposent un client consommateur c'est-à-dire toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, à une entreprise ou un professionnel du commerce et des services de l'automobile ou assimilés, adhérents de Mobilians (ex-CNPA) à jour de leur cotisation annuelle et établis sur le territoire métropolitain (cf. [liste disponible](#)), à l'exclusion des litiges impliquant directement un constructeur ou un importateur de véhicules (dans une telle hypothèse, vous êtes invités à vérifier si le litige relève de la médiation CMFM mise en place par les constructeurs automobiles en consultant le site : <https://mediationcmfm.eu/>).

Le professionnel est-il adhérent de Mobilians (ex-CNPA) ?

Oui Non Je ne sais pas

Votre demande ne peut pour l'instant pas être enregistrée, la médiation étant réservée aux litiges impliquant un adhérent de Mobilians (ex-CNPA). Pour savoir si le professionnel concerné est adhérent de Mobilians, vous êtes invité à contacter le bureau de Mobilians situé dans la région où il est établi (coordonnées à l'adresse : <https://www.mobilians.fr/regions>).

REVENIR EN ARRIÈRE

IMPRIMER

QUITTER

Si vous avez répondu « oui » à la question « Êtes-vous un consommateur ou un représentant de consommateur? », vous devrez indiquer si vous avez contacté l'entreprise ou son service clients avant de saisir le médiateur :

Accueil ▶ La médiation ▶ Saisir le médiateur

Saisir le médiateur

Rappel : Le Médiateur du Conseil national des professions de l'automobile (CNPA) est compétent pour les litiges de consommation qui opposent un client consommateur c'est-à-dire toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, à une entreprise ou un professionnel du commerce et des services de l'automobile ou assimilés, adhérents de Mobilians (ex-CNPA) à jour de leur cotisation annuelle et établis sur le territoire métropolitain (cf. [liste disponible](#)), à l'exclusion des litiges impliquant directement un constructeur ou un importateur de véhicules (dans une telle hypothèse, vous êtes invités à vérifier si le litige relève de la médiation CMFM mise en place par les constructeurs automobiles en consultant le site : <https://mediationcmfm.eu/>).

Avez-vous contacté l'entreprise ou son service client / réclamation consommateurs ?

Oui Non

REVENIR EN ARRIÈRE

SUIVANT

En effet, la médiation ne peut intervenir si vous avez introduit votre demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de votre réclamation écrite auprès du professionnel. Si votre réclamation écrite auprès du professionnel remonte à plus d'un an, votre dossier n'est pas recevable.

Si vous avez répondu « oui » à la question « Avez-vous contacté l'entreprise ou son service client ? » :

Accueil ▶ La médiation ▶ Saisir le médiateur

Saisir le médiateur

Rappel : Le Médiateur du Conseil national des professions de l'automobile (CNPA) est compétent pour les litiges de consommation qui opposent un client consommateur c'est-à-dire toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, à une entreprise ou un professionnel du commerce et des services de l'automobile ou assimilés, adhérents de Mobilians (ex-CNPA) à jour de leur cotisation annuelle et établis sur le territoire métropolitain (cf. [liste disponible](#)), à l'exclusion des litiges impliquant directement un constructeur ou un importateur de véhicules (dans une telle hypothèse, vous êtes invités à vérifier si le litige relève de la médiation CMFM mise en place par les constructeurs automobiles en consultant le site : <https://mediationcmfm.eu/>).

Avez-vous contacté l'entreprise ou son service client / réclamation consommateurs ?

Oui Non

REVENIR EN ARRIÈRE

SUIVANT

... vous pourrez continuer à remplir le formulaire de saisine du médiateur.

Si vous avez répondu « non » à la question « Avez-vous contacté l'entreprise ou son service client ? » :

Accueil ▶ La médiation ▶ Saisir le médiateur

Saisir le médiateur

Rappel : Le Médiateur du Conseil national des professions de l'automobile (CNPA) est compétent pour les litiges de consommation qui opposent un client consommateur c'est-à-dire toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, à une entreprise ou un professionnel du commerce et des services de l'automobile ou assimilés, adhérents de Mobilians (ex-CNPA) à jour de leur cotisation annuelle et établis sur le territoire métropolitain (cf. [liste disponible](#)), à l'exclusion des litiges impliquant directement un constructeur ou un importateur de véhicules (dans une telle hypothèse, vous êtes invités à vérifier si le litige relève de la médiation CMFM mise en place par les constructeurs automobiles en consultant le site : <https://mediationcmfm.eu/>).

Avez-vous contacté l'entreprise ou son service client / réclamation consommateurs ?

Oui Non

Votre demande ne peut pas être enregistrée, la médiation ne pouvant intervenir si vous ne justifiez pas avoir tenté, au préalable, de résoudre votre litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat.

REVENIR EN ARRIÈRE

IMPRIMER

QUITTER

En effet, la médiation ne peut intervenir si le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre votre litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat. Ce contact doit dater **de moins d'un an**.

Si vous avez bien contacté l'entreprise ou son service client :
vous devrez indiquer si votre réclamation écrite auprès du professionnel remonte à plus d'un an, ou non :

Accueil ▶ La médiation ▶ Saisir le médiateur

Saisir le médiateur

Rappel : Le Médiateur du Conseil national des professions de l'automobile (CNPA) est compétent pour les litiges de consommation qui opposent un client consommateur c'est-à-dire toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, à une entreprise ou un professionnel du commerce et des services de l'automobile ou assimilés, adhérents de Mobilians (ex-CNPA) à jour de leur cotisation annuelle et établis sur le territoire métropolitain (cf. [liste disponible](#)), à l'exclusion des litiges impliquant directement un constructeur ou un importateur de véhicules (dans une telle hypothèse, vous êtes invités à vérifier si le litige relève de la médiation CMFM mise en place par les constructeurs automobiles en consultant le site : <https://mediationcmfm.eu/>).

Votre réclamation écrite auprès du professionnel remonte-t-elle à plus d'un an ?

Oui Non

REVENIR EN ARRIÈRE

SUIVANT

En effet, la médiation ne peut intervenir si vous ne justifiez pas avoir tenté, au préalable, de résoudre votre litige directement auprès du professionnel par une **réclamation écrite datant de moins d'un an** selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat. En l'absence d'une telle justification, votre demande n'est pas recevable. 14

Si la réclamation écrite auprès du professionnel remonte à plus d'un an :

Accueil ▶ La médiation ▶ Saisir le médiateur

Saisir le médiateur

Rappel : Le Médiateur du Conseil national des professions de l'automobile (CNPA) est compétent pour les litiges de consommation qui opposent un client consommateur c'est-à-dire toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, à une entreprise ou un professionnel du commerce et des services de l'automobile ou assimilés, adhérents de Mobilians (ex-CNPA) à jour de leur cotisation annuelle et établis sur le territoire métropolitain (cf. [liste disponible](#)), à l'exclusion des litiges impliquant directement un constructeur ou un importateur de véhicules (dans une telle hypothèse, vous êtes invités à vérifier si le litige relève de la médiation CMFM mise en place par les constructeurs automobiles en consultant le site : <https://mediationcmfm.eu/>).

Votre réclamation écrite auprès du professionnel remonte-t-elle à plus d'un an ?

Oui Non

Votre demande ne peut pas être enregistrée, la médiation ne pouvant intervenir si le consommateur a introduit sa demande auprès du Médiateur du Conseil national des professions de l'automobile dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel.

[REVENIR EN ARRIÈRE](#) [IMPRIMER](#) [QUITTER](#)

Votre demande de médiation n'est pas recevable.

Si la réclamation écrite auprès du professionnel remonte a moins d'un an :

Accueil ▶ La médiation ▶ Saisir le médiateur

Saisir le médiateur

Rappel : Le Médiateur du Conseil national des professions de l'automobile (CNPA) est compétent pour les litiges de consommation qui opposent un client consommateur c'est-à-dire toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, à une entreprise ou un professionnel du commerce et des services de l'automobile ou assimilés, adhérents de Mobilians (ex-CNPA) à jour de leur cotisation annuelle et établis sur le territoire métropolitain (cf. [liste disponible](#)), à l'exclusion des litiges impliquant directement un constructeur ou un importateur de véhicules (dans une telle hypothèse, vous êtes invités à vérifier si le litige relève de la médiation CMFM mise en place par les constructeurs automobiles en consultant le site : <https://mediationcmfm.eu/>).

Votre réclamation écrite auprès du professionnel remonte-t-elle à plus d'un an ?

Oui Non

REVENIR EN ARRIÈRE

SUIVANT

... vous pourrez continuer à remplir le formulaire de saisine du médiateur.

Si la réclamation écrite auprès du professionnel remonte a moins d'un an,
le litige a-t-il été précédemment examiné ou est-il en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ?

Accueil ▶ La médiation ▶ Saisir le médiateur

Saisir le médiateur

Rappel : Le Médiateur du Conseil national des professions de l'automobile (CNPA) est compétent pour les litiges de consommation qui opposent un client consommateur c'est-à-dire toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, à une entreprise ou un professionnel du commerce et des services de l'automobile ou assimilés, adhérents de Mobilians (ex-CNPA) à jour de leur cotisation annuelle et établis sur le territoire métropolitain (cf. [liste disponible](#)), à l'exclusion des litiges impliquant directement un constructeur ou un importateur de véhicules (dans une telle hypothèse, vous êtes invités à vérifier si le litige relève de la médiation CMFM mise en place par les constructeurs automobiles en consultant le site : <https://mediationcmfm.eu/>).

Le litige a-t-il été précédemment examiné ou est-il en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ?

Oui Non

REVENIR EN ARRIÈRE

SUIVANT

En effet, la médiation est un règlement amiable des litiges, et ne peut intervenir si le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal.

Si le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal :

Accueil ▶ La médiation ▶ Saisir le médiateur

Saisir le médiateur

Rappel : Le Médiateur du Conseil national des professions de l'automobile (CNPA) est compétent pour les litiges de consommation qui opposent un client consommateur c'est-à-dire toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, à une entreprise ou un professionnel du commerce et des services de l'automobile ou assimilés, adhérents de Mobilians (ex-CNPA) à jour de leur cotisation annuelle et établis sur le territoire métropolitain (cf. [liste disponible](#)), à l'exclusion des litiges impliquant directement un constructeur ou un importateur de véhicules (dans une telle hypothèse, vous êtes invités à vérifier si le litige relève de la médiation CMFM mise en place par les constructeurs automobiles en consultant le site : <https://mediationcmfm.eu/>).

Le litige a-t-il été précédemment examiné ou est-il en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ?

Oui Non

Votre demande ne peut pas être enregistrée, la médiation ne pouvant intervenir si le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal.

REVENIR EN ARRIÈRE

IMPRIMER

QUITTER

Votre demande de médiation n'est pas recevable.

Si le litige n'a pas été précédemment examiné et n'est pas en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal :

Accueil ▶ La médiation ▶ Saisir le médiateur

Saisir le médiateur

Rappel : Le Médiateur du Conseil national des professions de l'automobile (CNPA) est compétent pour les litiges de consommation qui opposent un client consommateur c'est-à-dire toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, à une entreprise ou un professionnel du commerce et des services de l'automobile ou assimilés, adhérents de Mobilians (ex-CNPA) à jour de leur cotisation annuelle et établis sur le territoire métropolitain (cf. [liste disponible](#)), à l'exclusion des litiges impliquant directement un constructeur ou un importateur de véhicules (dans une telle hypothèse, vous êtes invités à vérifier si le litige relève de la médiation CMFM mise en place par les constructeurs automobiles en consultant le site : <https://mediationcmfm.eu/>).

Le litige a-t-il été précédemment examiné ou est-il en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ?

Oui Non

REVENIR EN ARRIÈRE

SUIVANT

... vous pourrez continuer à remplir le formulaire de saisine du médiateur.

Saisir le médiateur

Rappel : Le Médiateur du Conseil national des professions de l'automobile (CNPA) est compétent pour les litiges de consommation qui opposent un client consommateur c'est-à-dire toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, à une entreprise ou un professionnel du commerce et des services de l'automobile ou assimilés, adhérents de Mobilians (ex-CNPA) à jour de leur cotisation annuelle et établis sur le territoire métropolitain (cf. [liste disponible](#)), à l'exclusion des litiges impliquant directement un constructeur ou un importateur de véhicules (dans une telle hypothèse, vous êtes invités à vérifier si le litige relève de la médiation CMFM mise en place par les constructeurs automobiles en consultant le site : <https://mediationcmfm.eu/>).

REVENIR EN ARRIÈRE

SUIVANT

Votre demande a pour motif :

Cocher la ou les cases correspondantes

1. Litige avec le constructeur (véhicule neuf)*
Ex. application de la garantie constructeur...
2. Garantie contractuelle (véhicule d'occasion)
3. Défauts du véhicule (véhicule d'occasion)
4. Pratiques commerciales déloyales ou trompeuses
5. Qualité de la prestation
6. Facture / paiement
7. Autre (préciser) :

REVENIR EN ARRIÈRE

SUIVANT

Si case 1 cochée : Attention ! **Le médiateur n'est pas compétent pour traiter des litiges impliquant directement un constructeur ou un importateur de véhicules.** Votre demande n'est pas recevable.
Nous vous invitons à vérifier si votre litige relève de la médiation mise en place par les constructeurs automobiles sur le site : <https://mediationcmfm.eu/>

Exemple : vous avez choisi « 5 - qualité de la prestation » à la page précédente : vous être ensuite invité à préciser l'activité du professionnel concerné (1/2) :

Accueil ▶ La médiation ▶ Saisir le médiateur

Saisir le médiateur

Rappel : Le Médiateur du Conseil national des professions de l'automobile (CNPA) est compétent pour les litiges de consommation qui opposent un client consommateur c'est-à-dire toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, à une entreprise ou un professionnel du commerce et des services de l'automobile ou assimilés, adhérents de Mobilians (ex-CNPA) à jour de leur cotisation annuelle et établis sur le territoire métropolitain (cf. [liste disponible](#)), à l'exclusion des litiges impliquant directement un constructeur ou un importateur de véhicules (dans une telle hypothèse, vous êtes invités à vérifier si le litige relève de la médiation CMFM mise en place par les constructeurs automobiles en consultant le site : <https://mediationcmfm.eu/>).

REVENIR EN ARRIÈRE **SUIVANT**

Le litige vous oppose à : *Cocher la ou les cases correspondantes*

1. Vendeurs de véhicules neufs et d'occasion (véhicules particuliers, véhicules utilitaires, camions, véhicules de loisirs, cycles, motocycles, voitures...)

Merci de préciser le type de professionnel

Concessionnaire
Agent de marque
Réparateur indépendant
Négociant VO
Mandataire

2. Réparateurs de véhicules (agents de marques, carrossiers, mécaniciens indépendants, centres automobiles spécialisés de la réparation automobiles)

Merci de préciser le type de professionnel

Concessionnaire
Agent de marque
Carrossier
Réparateur indépendant
Centre automobile

3. Vendeurs d'accessoires de cycles, motocycles et véhicules automobiles

4. Centres de Contrôle Technique

5. Collecteurs en pneumatiques usagés

2/2

5. Collecteurs en pneumatiques usagés	<input type="checkbox"/>
6. Dépanneurs-Remorqueurs et Fourrières	<input type="checkbox"/>
7. Détaillants en Carburants et Lubrifiants (Stations-Service)	<input type="checkbox"/>
8. Entreprises de Formation des Conducteurs (Auto-Écoles)	<input type="checkbox"/>
9. Installateurs agréés GPLc	<input type="checkbox"/>
10. Laveurs haute pression	<input type="checkbox"/>
11. Loueurs de véhicules courte durée	<input type="checkbox"/>
12. Négociants en pneumatiques	<input type="checkbox"/>
13. Négociants en produits pétroliers	<input type="checkbox"/>
14. Parcs de stationnement	<input type="checkbox"/>
15. Ramasseurs Agréés d'Huiles Usagées	<input type="checkbox"/>
16. Recycleurs	<input type="checkbox"/>
17. Autre	<input type="checkbox"/>

[REVENIR EN ARRIÈRE](#) [SUIVANT](#)

Exemple : vous avez choisi « 10 – Laveur =haute pression ». Renseignez ensuite vos coordonnées :

Saisir le médiateur

Rappel : Le Médiateur du Conseil national des professions de l'automobile (CNPA) est compétent pour les litiges de consommation qui opposent un client consommateur c'est-à-dire toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, à une entreprise ou un professionnel du commerce et des services de l'automobile ou assimilés, adhérents de Mobilians (ex-CNPA) à jour de leur cotisation annuelle et établis sur le territoire métropolitain (cf. [liste disponible](#)), à l'exclusion des litiges impliquant directement un constructeur ou un importateur de véhicules (dans une telle hypothèse, vous êtes invités à vérifier si le litige relève de la médiation CMFM mise en place par les constructeurs automobiles en consultant le site : <https://mediationcmfm.eu/>).

[REVENIR EN ARRIÈRE](#) [SUIVANT](#)

Vos coordonnées

Nom *

Prénom *

Adresse

Code postal *

Ville

Tél. fixe:

Portable

Courriel *

Le cas échéant, no. d'immatriculation du véhicule :

Le cas échéant, coordonnées de votre représentant :

Nom

Prénom

Dénomination et raison sociale *

Adresse

Code postal

Ville

Tél.

Courriel *

[REVENIR EN ARRIÈRE](#) [SUIVANT](#)

NB : il est important de renseigner soigneusement ces champs (au moins ceux marqués d'un astérisque), et de donner les coordonnées précises auxquelles le médiateur pourra vous joindre pour échanger (a minima une adresse courriel valide, ainsi qu'un numéro de téléphone).

Renseignez les coordonnées du professionnel (1/2) :

Accueil ▶ La médiation ▶ Saisir le médiateur

Saisir le médiateur

Rappel : Le Médiateur du Conseil national des professions de l'automobile (CNPA) est compétent pour les litiges de consommation qui opposent un client consommateur c'est-à-dire toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, à une entreprise ou un professionnel du commerce et des services de l'automobile ou assimilés, adhérents de Mobilians (ex-CNPA) à jour de leur cotisation annuelle et établis sur le territoire métropolitain (cf. [liste disponible](#)), à l'exclusion des litiges impliquant directement un constructeur ou un importateur de véhicules (dans une telle hypothèse, vous êtes invités à vérifier si le litige relève de la médiation CMFM mise en place par les constructeurs automobiles en consultant le site : <https://mediationcmfm.eu/>).

REVENIR EN ARRIÈRE **IMPRIMER** **QUITTER**

Coordonnées de l'entreprise ou du professionnel concerné

Dénomination et raison sociale *	<input type="text"/>
Nom du représentant	Responsable de la société
Adresse *	<input type="text"/>
Code postal *	<input type="text"/>
Commune *	<input type="text"/>
Tél. *	<input type="text"/>
Courriel *	<input type="text"/>

Bref exposé du litige (indiquer clairement l'historique des principaux événements et joindre copies des justificatifs)

NB : il est important de renseigner soigneusement ces champs (au moins ceux marqués d'un astérisque), et de donner les coordonnées précises auxquelles le médiateur pourra joindre le professionnel pour échanger, ainsi qu'un bref exposé du litige vous opposant au professionnel.

Précisez votre demande vis-à-vis du professionnel (2/2) :

Le professionnel a-t-il déjà partiellement résolu votre litige ?

Oui Non

Qu'attendez-vous maintenant du professionnel ? (indiquer précisément ce que vous demandez) :

Téléchargez les documents permettant la compréhension du litige et de la demande (joindre des copies scannées) :
Exemple : contrat de vente ou de prestation de services, contrat de garantie, contrat d'entretien, contrat de service après-vente, éventuelles factures (recto et verso), ordre de réparation, rapports d'expertise, bon de commande, conditions générales du professionnel, devis, annonce publicitaire ou offre commerciale et plus généralement tout autre écrit (courrier, courriel, fax...) échangé avec le professionnel ou tout autre document justifiant votre demande.

Pièces jointes

Extensions autorisées: .jpg, .jpeg, .png, .xls, .xlsx, .doc, .docx, .pdf, .rtf, .tiff

En cochant cette case, je reconnais avoir pris connaissance des conditions d'utilisation du site de la Médiation automobile et je les accepte

Vous devez accepter les conditions d'utilisation du site du Médiateur du Conseil national des professions de l'automobile (CNPA) pour que votre saisine soit enregistrée.

NB : il est important de renseigner soigneusement ces champs (au moins ceux marqués d'un astérisque), et de fournir toutes les pièces et éléments utiles en votre possession, qui pourront servir au médiateur pour évaluer la situation (ex: contrat de vente / prestation de services / garantie / entretien / service après-vente, éventuelles factures (recto et verso), ordre de réparation, rapports d'expertise, bon de commande, conditions générales du professionnel, devis, annonce publicitaire ou offre commerciale et plus généralement tout autre écrit tel que courrier, courriel, fax...).

N'oubliez pas d'accepter les conditions d'utilisation du site du médiateur.

Et après ?

Une fois que vous avez rempli et envoyé votre formulaire de saisine du médiateur du Conseil national des professions de l'automobile (CNPA) :

*Vous recevrez un **accusé réception** de votre saisine, ainsi que le **numéro d'enregistrement** de cette saisine et les **codes d'accès** à votre dossier si vous souhaitez suivre son traitement sur le site du médiateur.*

Le médiateur reviendra rapidement vers vous pour vous informer de la recevabilité de cette saisine, et des suites données.

Nous vous remercions par avance de ne pas doubler votre demande par d'autres biais (courrier ou courriel) ni de redéposer plusieurs fois la même demande sur le site.