

Formulaire de saisine

Pour permettre l'analyse de votre dossier, votre envoi doit comprendre le présent formulaire complété et l'ensemble des pièces jointes demandées, adressés à :

M. le Médiateur du Conseil national des professions de l'automobile (CNPA)
50 rue Rouget de Lisle – 92158 SURESNES CEDEX
mediateur@mediateur-cnpa.fr

N'ENVOYEZ AUCUN ORIGINAL

Rappel :

La médiation automobile 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. ci-après liste non exhaustive, susceptible de modification en cas d'apparition d'activités nouvelles), à l'exclusion de ceux impliquant directement un constructeur ou un importateur de véhicules.

No. dossier : (réservé au Médiateur)

1. Vos coordonnées (coordonnées du consommateur concerné par la saisine)

Mme M

Nom : Prénom :

Adresse :

Code postal : Ville :

Tél. fixe et/ou portable :

Courriel :

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

2. Vos coordonnées si vous représentez un consommateur (coordonnées du représentant du consommateur concerné par la saisine)

Mme M

Nom : Prénom :

Dénomination et raison sociale :

Lien avec le consommateur :

Adresse :

Code postal : Ville :

Tél. fixe et/ou portable :

Courriel :

3. Coordonnées du professionnel avec lequel vous avez un litige

Dénomination et raison sociale :

Nom du représentant :

Adresse :

Code postal :

Commune :

Tél.

Courriel :

4. Rédiger un bref exposé du litige (en 10 lignes maximum)

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

6. Vos démarches préalables* (depuis moins d'un an**)

Date de vos courriers, courriels ou fax de réclamations (joindre une copie de tous vos courriers/courriels/fax) :

.....
.....
.....
.....

Avez-vous reçu une réponse écrite ? Oui Non

Date des réponses à vos courriers de réclamations (joindre une copie de toutes les réponses) :.....

.....
.....
.....
.....

Le cas échéant, autres démarches engagées, par ex. assurance, expertise, avocat, justice, association de consommateurs (préciser et joindre une copie des courriers échangés) :.....

.....
.....
.....
.....

** 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 selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat.*

*** 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.*

7. Votre demande a pour motif :**Cocher la ou les cases correspondantes**

1	Litige impliquant directement un constructeur ou un importateur (véhicule neuf)* <i>Ex : application de la garantie constructeur...</i>	<input type="checkbox"/>
2	Garantie contractuelle (véhicule d'occasion)	<input type="checkbox"/>
3	Défauts du véhicule (véhicule d'occasion)	<input type="checkbox"/>
4	Pratiques commerciales déloyale ou trompeuse	<input type="checkbox"/>
5	Prestation non satisfaisante	<input type="checkbox"/>
6	Facture / paiement	<input type="checkbox"/>
7	Autre (préciser) :	<input type="checkbox"/>

* Si case 1 cochée : Attention ! La médiation n'est pas compétente pour traiter des litiges impliquant directement un constructeur ou un importateur de véhicules.

8. Merci de préciser le domaine d'activité du professionnel avec lequel vous êtes en litige

1.	Vendeurs de véhicules neufs et d'occasion (véhicules particuliers, véhicules utilitaires, camions, véhicules de loisirs, cycles, motocycles, voitures...)	<input type="checkbox"/>
	<i>Merci de préciser le type de professionnel</i>	
	Concessionnaire	<input type="checkbox"/>
	Agent de marque	<input type="checkbox"/>
	Réparateur indépendant	<input type="checkbox"/>
	Négociant VO	<input type="checkbox"/>
	Mandataire	<input type="checkbox"/>
2.	Réparateurs de véhicules (agents de marques, carrossiers, mécaniciens indépendants, centres automobiles spécialisés de la réparation automobiles)	<input type="checkbox"/>
	<i>Merci de préciser le type de professionnel</i>	
	Concessionnaire	<input type="checkbox"/>
	Agent de marque	<input type="checkbox"/>
	Carrossier	<input type="checkbox"/>
	Réparateur indépendant	<input type="checkbox"/>
	Centre automobile	<input type="checkbox"/>
3.	Vendeurs d'accessoires de cycles, motocycles et véhicules automobiles	<input type="checkbox"/>
4.	Centres de Contrôle Technique	<input type="checkbox"/>
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* : préciser	<input type="checkbox"/>

* Votre dossier n'est pas recevable : la médiation ne peut intervenir que si le litige implique une entreprise ou un professionnel du commerce et des services de l'automobile ou assimilés figurant dans la liste ci-dessus points 1 à 16).

9. Le professionnel a-t-il déjà partiellement résolu votre litige ? Oui Non

Si oui, comment ?
.....
.....
.....

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

.....
.....
.....
.....

Rappel :

*Afin que le Médiateur du Conseil national des professionnels de l'automobile (CNPA) puisse traiter au mieux votre dossier, **merci de joindre au présent formulaire la copie de tous justificatifs**, tels que : 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.*

N'ENVOYEZ AUCUN ORIGINAL

Fait à le

Signature