



Canadian Motor Vehicle Arbitration Plan

O que é o Canadian Motor Vehicle Arbitration Program (CAMVAP)? (Programa de Arbitragem de Veículos Automóveis)

O CAMVAP é um programa que se aplica às disputas entre consumidores e fabricantes de veículos e que leva à resolução dos mesmos de forma obrigatória. Disputas sobre alegados defeitos de fabrico ou a implementação da garantia de um veículo novo são, por exemplo, casos cobertos pelo



programa da CAMVAP.

O CAMVAP é gratuito e está disponível em todas as Províncias e Territórios do Canadá.

O CAMVAP é uma maneira eficiente de resolver qualquer disputa. Um mediador independente e neutro é nomeado para cada caso, o qual tomará uma decisão que seja justa tanto para o proprietário do veículo como para o fabricante.

Perguntas mais frequentes

Perguntas que porventura não estejam aqui incluídas poderão ser respondidas telefonando para 1-800-207-0685 ou visitando o nosso website em www.camvap.ca.

Quem pode usar o CAMVAP?

O CAMVAP pode ser usado por qualquer proprietário ou utilizador do sistema de leasing de veículos novos ou usados. Veículos pertencentes a empresas poderão eventualmente estar cobertos pelo programa se se encontrarem em conformidade com os requisitos de elegibilidade.

Como funciona o CAMVAP?

Primeiro é preciso que as partes concordem em submeter a disputa à consideração de um mediador. Em seguida o mediador procede então a uma audiência onde ouvirá as razões de ambas as partes. Depois de considerar os factos apresentados pelo proprietário do veículo e pelo fabricante, o mediador tomará uma decisão que será final e obrigatória.

Em certos casos é possível resolver a disputa antes de recorrer a um mediador.

Como é que a CAMVAP me pode ajudar?

Os mediadores do CAMVAP podem ordenar um fabricante a:

1. Reparar o problema do veículo a custo do fabricante.
2. Comprar de novo o seu veículo
3. Ordenar o reembolso de despesas já pagas.
4. Ordenar o reembolso de outras despesas.

O mediador poderá também concluir que o fabricante não é responsável pela disputa apresentada por si.

E se eu precisar de um intérprete?

Os formulários e serviços do CAMVAP estão disponíveis em Inglês e Francês. Se preferir os serviços em Francês o seu caso poderá ser transferido para o nosso Administrador do Quebec que tomará então conta do seu caso. Se não falar Inglês ou Francês o CAMVAP terá todo o prazer em colaborar com um intérprete de modo a assegurar que todos tenham acesso a este programa.



Canadian Motor Vehicle Arbitration Plan

Será que você e o seu veículo estão cobertos pelo CAMVAP? • Verifique

1. A sua disputa com o fabricante prende-se com alegações sobre defeitos resultantes de erros na linha de montagem ou como o fabricante administra a garantia do seu veículo novo?
2. É residente no Canadá e o seu veículo foi originalmente adquirido num representante autorizado do fabricante no Canadá?
3. O seu veículo é principalmente usado para seu uso pessoal ou da sua família? (Consulte o nosso website para informação sobre veículos pertencentes a empresas)
4. O seu veículo é do modelo deste ano ou dos quatro anos anteriores?
5. O seu veículo tem menos de 160 000 km?
6. Já esgotou o processo de resolução de problemas do fabricante (verifique o manual do fabricante)?
7. Deu ao representante e ao fabricante tempo suficiente para resolver o problema?

O CAMVAP é rápido, gratuito, prestável e final... Posso recorrer aos tribunais?

Como consumidor tem direito a essa opção. Pode apresentar queixa no Tribunal ou pode recorrer aos serviços do CAMVAP, mas não pode fazer as duas coisas.

Onde vai a audiência ter lugar?

Se o seu caso necessitar duma audiência, esta terá lugar na área da sua residência.

Precisa de mais informações?

Se respondeu sim às perguntas acima mencionadas, é provável que tenha direito a ser assistido pelo CAMVAP.

Queira contactar um dos administradores do programa através do número de telefone 1-800-207-0685 ou visite o nosso website em www.camvap.ca.

Fabricantes participantes

Ford Motor Company of Canada, Limited	1-800-565-3673
General Motors of Canada Company	1-800-263-3777 (Inglês) 1-800-263-7854 (Francês) 1-800-263-3830 (TTY)
Honda Canada Inc.	1-888-946-6329 (Honda) 1-888-922-8729 (Acura)
Hyundai Auto Canada Corp.	1-800-461-8242 1-800-461-5695 (Québec)
Jaguar Canada Inc.	1-800-668-6257
KIA Canada Inc.	1-877-542-2886
Land Rover Group Canada Inc.	1-800-346-3493
Lucid Motors Canada ULC	1-888-995-8243
Mazda Canada Inc.	1-800-263-4680
Mercedes-Benz Canada Inc.	1-800-387-0100
Nissan Canada Inc.	1-800-387-0122 (Nissan) 1-800-361-4792 (Infiniti)
Porsche Cars Canada, Limited	1-800-767-7243
Subaru Canada Inc.	1-800-894-4212
Toyota Canada Inc.	1-888-869-6828 (Toyota) 1-800-265-3987 (Lexus)
Volkswagen Group Canada Inc.	1-800-822-8987 (Volkswagen) 1-800-822-2834 (Audi)
Volvo Car Canada Limited	1-800-663-8255

1-800-207-0685

www.camvap.ca