



Communiqué de presse

aux membres de

l'Association des Journalistes Automobile du Canada

Le Programme d'arbitrage national pour les consommateurs en matière de véhicules automobiles au Canada franchit des étapes importantes

En terminant sa 13^e année d'activités, à la fin de 2007, plusieurs étapes marquantes ont été franchies par le Programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles du Canada (PAVAC).

Le PAVAC est le programme d'arbitrage national dans le cadre duquel les allégations faites par le consommateur en ce qui concerne les vices de fabrication du véhicule ou l'application inadéquate de la garantie du fabricant attachée au véhicule neuf peuvent faire l'objet d'un arbitrage et dont l'issue lie, à la fois, le consommateur et le fabricant.

À la fin de 2007, plus de 5 000 arbitrages avaient été tenus en application du programme, dans le cadre desquels 1 081 ordonnances de rachat de véhicule ont été rendues contre les fabricants pour une valeur totale de 22 073 190 \$.

De plus, 1 770 ordonnances de réparation du véhicule du consommateur ont été rendues contre les fabricants et 620 ordonnances de remboursement, pour une valeur de 837 992 \$, ont été rendues en faveur de consommateurs, lesquels avaient dû initialement payer les réparations.

Le programme a également traité 102 580 demandes de renseignements faites par téléphone par des consommateurs.

M. James Savary, Ph.D., qui représente l'Association des consommateurs du Canada au sein du conseil d'administration du programme et qui est le président du conseil d'administration du PAVAC depuis 7 ans, est enthousiaste en ce qui concerne le programme. Il a dit que « le PAVAC est véritablement unique, car c'est un programme de règlement des différends qui s'applique exactement selon les mêmes règles dans tous les territoires et provinces ». « Le rôle du PAVAC est de s'assurer que les consommateurs disposent d'un programme neutre leur permettant de régler les problèmes

que présentent leurs véhicules d'une façon efficace et opportune. Lorsqu'un consommateur a un différend avec un fabricant en ce qui concerne des allégations de vices de fabrication ou d'application de la garantie attachée au véhicule neuf, dans le cadre du PAVAC, les deux parties comparaissent devant un arbitre qui rendra la décision finale ».

M. James Savary signale que même si les ordonnances de rachat sont celles qui attirent le plus l'attention, le programme traite un grand nombre de réclamations où le consommateur ne demande pas le rachat, mais demande plutôt une ordonnance de réparation ou de remboursement pour des réparations déjà effectuées. Ces consommateurs sont satisfaits du véhicule qu'ils possèdent et souhaitent seulement que le problème particulier que présente leur véhicule soit réparé.

Les fabricants déploient tous les efforts possibles pour régler les problèmes soulevés par les consommateurs avant que ceux-ci ne deviennent une affaire traitée en application du PAVAC. Les problèmes sont souvent réglés avant que la tenue d'une audition en application du PAVAC ne soit nécessaire; depuis la création du PAVAC, plus de 800 affaires ont été réglées avant la date prévue pour l'audition de l'arbitrage. Cela est bon pour les consommateurs et bon pour les fabricants. Bien que les relations avec les consommateurs soient l'élément-moteur de ce type de règlement, la présence du PAVAC aide le consommateur en faisant progresser le dossier. L'existence du PAVAC favorise la négociation d'un règlement dès les premiers stades du problème. Les deux parties savent qu'elles peuvent recourir au PAVAC si elles ne parviennent pas à s'entendre sur une solution viable.

Les consommateurs peuvent obtenir plus de renseignements sur le PAVAC en consultant le site Web de celui-ci à l'adresse suivante : www.pavac.ca. L'une des caractéristiques principales du site Web est le vérificateur du numéro d'identification du véhicule (NIV). Tout le monde peut vérifier si un véhicule a déjà fait l'objet d'un rachat dans le cadre du programme depuis 2003, tout ce qui est nécessaire, c'est d'avoir le NIV. Ces renseignements sont régulièrement mis à jour à mesure que les ordonnances de rachat sont traitées.

Le PAVAC s'applique aux véhicules neufs et aux véhicules d'occasion de l'année en cours ou de l'une des quatre années précédentes. Par exemple, en 2008, les modèles des années 2004 à 2008 sont admissibles. Le programme est gratuit pour les consommateurs, et les affaires sont habituellement traitées dans un délai de 70 jours. Le PAVAC dispose de sept bureaux à travers le pays pour assurer la prestation du programme et recourt aux services d'environ 90 arbitres indépendants dans toutes les régions du Canada pour traiter les affaires. Consultez le site Web ou communiquez avec le PAVAC au 1-800-207-0685.

Tous les principaux fabricants nationaux et internationaux participent au programme, sauf BMW et sa filiale Mini, Mitsubishi et certains des petits fabricants de véhicules de grande valeur, comme Maserati, Ferrari, TVR et Lotus.

Selon M. James Savary, les consommateurs prennent en considération, comme facteur, la possibilité de recourir au PAVAC lorsqu'ils achètent ou louent un véhicule neuf ou un

véhicule d'occasion récent. Il a signalé : « Même si nous voulons tous que notre véhicule ne présente aucun problème qui ne peut être facilement réglé, le fait de pouvoir recourir au PAVAC peut être une aide précieuse lorsqu'un problème se présente ».
« Considérez-le comme une police d'assurance sans frais ».

Le PAVAC publiera son rapport annuel 2007 en juillet.

-30-

Pour tout renseignement complémentaire, veuillez communiquer avec :

M. James Savary, Ph.D., président, PAVAC
416-480-0601

Stephen Moody, directeur général, PAVAC
416-490-0615 poste 201