



## **Se préparer pour le PAVAC**

**Programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles du Canada**

**[www.pavac.ca](http://www.pavac.ca)**

**juin 2023**



**Vision**

*Faire en sorte que le PAVAC soit apprécié par les consommateurs, l'industrie et le gouvernement comme programme national, volontaire et objectif de règlement des différends liés aux vices et à la garantie touchant les véhicules. Notre vision est de faire en sorte que les consommateurs qui ont besoin du programme soient informés de son existence et y aient aisément accès.*

**Valeurs**

*Le PAVAC assurera la prestation du programme de façon juste, rapide, amicale, gratuite et finale*

**Mission**

*Offrir une solution de rechange qui soit juste, rapide, amicale, gratuite et finale pour le règlement des différends liés aux vices et à la garantie touchant les véhicules neufs entre les consommateurs et les fabricants.*

**Pour votre information**

*Le présent guide vise à vous donner un aperçu de la procédure d'arbitrage du PAVAC et quelques conseils pratiques sur la façon d'y participer. Ce n'est pas un document juridique. Pour obtenir une description juridique détaillée, veuillez consulter le document intitulé « **Convention d'arbitrage** ».*



**PARTIE I - RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX CONCERNANT LES AUDITIONS DU PAVAC ..... 6**

Se préparer pour une audition du PAVAC..... 6

Qui est l'arbitre?..... 6

Que se passe-t-il à une audition du PAVAC? ..... 6

Audition relative à l'admissibilité ..... 6

Audition sur le fond de l'affaire ..... 7

Matériel de base à utiliser pour les visioconférences ..... 7

Accommodement à l'audition ..... 7

Puis-je communiquer directement avec l'arbitre?..... 7

L'arbitre examine-t-il ma réclamation de façon indépendante? ..... 8

À quel endroit se tiendra l'audition?..... 8

Quelles sont les personnes qui assisteront à l'audition? ..... 8

Dois-je apporter mon véhicule à l'audition?..... 8

Quel préavis vais-je avoir avant l'audition?..... 8

Dans quelles circonstances mon audition se tiendra-t-elle par appel conférence ou par visioconférence?..... 9

Ai-je besoin d'un avocat pour faire ma présentation à l'audition? ..... 9

Quel est l'objet de ma présentation à l'audition? ..... 9

Que doit comprendre ma présentation? ..... 10

Y a-t-il des règles spéciales qui s'appliquent en ce qui concerne la façon de se comporter à l'audition? ..... 10

Sondages auprès des consommateurs..... 10

**PARTIE II - CONTESTATIONS RELATIVES À L'ADMISSIBILITÉ AU PAVAC..... 11**

Le fabricant fait valoir que je ne suis pas admissible au PAVAC.  
Qu'est-ce que cela veut dire?..... 11

Le fabricant soutient que le problème allégué dans ma réclamation se rapporte ou est imputable, en tout ou en partie, à une pièce du marché secondaire. Quelles sont mes options?..... 11

Comment la contestation d'une allégation relative à une pièce du marché secondaire est-elle tranchée?..... 11

En quoi consiste le mandat du spécialiste de l'arbitrage? ..... 12

Est-ce que je recevrai la décision du spécialiste de l'arbitrage? ..... 12

Puis-je interjeter appel de la décision du spécialiste de l'arbitrage si je ne l'approuve pas?..... 12

Je ne puis poursuivre le traitement de ma réclamation avant d'avoir retiré une pièce du marché secondaire. Les frais me seront-ils remboursés? ..... 12

Le fabricant soutient que le dispositif d'un tiers installé sur mon véhicule est incompatible avec celui-ci. Qu'est-ce que cela signifie? ..... 13

Comment se règle une contestation relative à l'admissibilité?..... 13

Comment dois-je me préparer à l'audition relative à l'admissibilité? ..... 13

Si l'arbitre en arrive à la conclusion que ma réclamation est admissible, que se passe-t-il par la suite? ..... 14

Le fabricant peut-il contester l'admissibilité au cours de l'audition?..... 14



## Programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles du Canada

### **PARTIE III - PRÉPARATION EN VUE DE VOTRE AUDITION DANS LE CADRE DU PAVAC .....14**

Comment dois-je me préparer pour l'audition? .....	14
Que se passe-t-il à l'audition? .....	16
Étape 1 - Remarques préliminaires de l'arbitre .....	16
Étape 2 - Assermentation des témoins .....	16
Étape 3 - Exposés préliminaires (optionnel).....	16
Étape 4 - La présentation de votre dossier.....	16
Étape 5 - La présentation du dossier du fabricant.....	17
Étape 6 - Votre réponse (optionnel).....	17
Étape 7 - Inspection du véhicule et essai routier à l'audition en personne .....	17
Étape 8 - Récapitulation.....	18
Étape 9 - Inspection technique (optionnel) .....	18
Quels éléments de preuve puis-je présenter?.....	18
Dois-je apporter les originaux des documents à l'audition? .....	19
Comment puis-je m'assurer que les témoins dont j'ai besoin se présenteront à l'audition?.....	19
Que faire si j'ai besoin d'un interprète ou si l'un de mes témoins en a besoin? .....	19
Que puis-je faire pour me préparer à la présentation du dossier du fabricant? .....	20
Que dois-je faire pour me préparer au contre-interrogatoire? .....	20
Comment puis-je savoir ce que le fabricant prévoit présenter? .....	20

### **PARTIE IV - ORDONNANCES QUE PEUT RENDRE L'ARBITRE DU PAVAC .....21**

Qu'est-ce qu'une mesure de redressement et quelles mesures de redressement puis-je demander dans ma présentation?.....	21
Y a-t-il des exigences spéciales à respecter si je demande le rachat? .....	22
Qu'arrivera-t-il si je devais de l'argent sur mon véhicule précédent et que cette somme a été ajoutée dans le financement du véhicule actuel?.....	22
Qu'arrivera-t-il si mon véhicule est endommagé ou que des pièces sont manquantes à la date de l'audition ou avant celle-ci?.....	22
Si je demande une réparation à l'audition, l'arbitre peut-il plutôt ordonner le rachat? .....	22
Si je demande le rachat à l'audition, l'arbitre peut-il plutôt ordonner des réparations? .....	23
Qu'arrive-t-il si je veux remplacer ma demande de réparation par une demande de rachat à l'audition? .....	23
À l'audition, puis-je demander à l'arbitre de se prononcer sur de nouveaux problèmes que présente mon véhicule? .....	23
Qu'arrivera-t-il des sommes que j'ai dépensées pour des tests de diagnostic depuis que j'ai rempli mon formulaire de réclamation? .....	23

### **PARTIE V - RÈGLEMENT DE VOTRE RÉCLAMATION DÉPOSÉE AUPRÈS DU PAVAC .....24**

Que faire si le fabricant offre de régler ma réclamation avant l'audition? .....	24
Que faire si le fabricant veut discuter du règlement de ma réclamation à l'audition? .....	24



<b>PARTIE VI - INSPECTIONS TECHNIQUES.....</b>	<b>24</b>
Qu'est-ce qu'une inspection technique?.....	24
Qui assume les frais de l'inspection technique?.....	24
Qui décide si une inspection technique sera effectuée?.....	25
Quel est le mandat de l'inspecteur technique? .....	25
Puis-je assister à l'inspection technique? .....	25
Le rapport de l'inspecteur m'est-il communiqué?.....	25
Puis-je faire des commentaires sur le rapport de l'inspecteur?.....	25
De quelle manière l'arbitre se sert-il du rapport de l'inspecteur? .....	26
<b>PARTIE VII - APRÈS L'AUDITION .....</b>	<b>26</b>
Quand et comment suis-je informé de la décision de l'arbitre?.....	26
Si l'arbitre ordonne que des réparations soient effectuées, que se passera-t-il par la suite? .....	26
Si l'arbitre ordonne le rachat, que se passera-t-il par la suite?.....	26
Si l'arbitre ordonne le remboursement d'une somme d'argent, quand cette somme me sera-t-elle versée?.....	27
Qu'arrivera-t-il si l'arbitre ne se prononce pas en ma faveur? .....	27
Puis-je interjeter appel de la sentence si je ne l'approuve pas?.....	27
Que puis-je faire s'il y a une erreur de calcul dans la sentence ou un élément que je ne comprends pas?.....	27
Que puis-je faire si j'ai des préoccupations concernant l'arbitre lui-même ou la façon dont il a mené la procédure? .....	28



## **PARTIE I - RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX CONCERNANT LES AUDITIONS DU PAVAC**

### **Se préparer pour une audition du PAVAC**

L'administrateur provincial du PAVAC maintiendra contact avec vous via le système de gestion des réclamations (SGR), auquel vous pouvez avoir accès en cliquant sur le bouton « Voir ma réclamation » sur le site internet [www.PAVAC.ca](http://www.PAVAC.ca), à moins d'avoir précisé une préférence pour la communication par courriel, par la poste ou par télécopieur. Au besoin, vous pouvez toujours communiquer avec le bureau du PAVAC en composant le numéro sans frais 1-800-207-0685. L'administrateur provincial peut être rejoint durant les heures normales du bureau.

Le PAVAC est un programme national auquel vous pouvez recourir pour régler un différend avec un fabricant lorsque ce différend porte sur des vices dans l'assemblage de votre véhicule ou dans les matériaux de celui-ci, ou encore sur l'application ou l'administration de la garantie du fabricant attachée au véhicule neuf. Le différend est réglé dans le cadre d'un arbitrage exécutoire.

L'arbitrage exécutoire s'entend d'un arbitrage dans le cadre duquel le fabricant et vous-même convenez d'accepter la décision d'une personne impartiale, appelée arbitre, qui entendra et examinera la présentation des deux parties au cours d'une audition et rendra une décision sur la foi de ces présentations.

Le présent guide est destiné à vous aider à vous préparer en vue d'une audition du PAVAC et à y participer.

Cependant, rappelez-vous que vous pouvez régler le différend avec le fabricant en tout temps avant l'audition. De plus, veuillez consulter la partie V de la présente brochure.

#### **Qui est l'arbitre?**

L'arbitre dans votre affaire est une personne qui sera sélectionnée à partir d'une liste d'arbitres que tient le PAVAC. Lorsque votre affaire sera inscrite en vue d'une audition, l'administrateur provincial sélectionnera un arbitre à partir de cette liste et vous recevrez une copie du curriculum vitae de cette personne.

#### **Que se passe-t-il à une audition du PAVAC?**

Il y a deux types d'auditions dans le cadre du processus du PAVAC : l'audition relative à l'admissibilité, qui est tenue lorsque votre admissibilité au programme est contestée et que l'administrateur provincial ne peut régler cette question, et l'audition sur le fond de l'affaire.

#### **Audition relative à l'admissibilité**

Il y aura une audition relative à l'admissibilité si le fabricant soutient que votre affaire n'est pas admissible au PAVAC et que, après avoir examiné votre dossier et les objections du fabricant, l'administrateur provincial juge que la question devrait faire l'objet d'une audition relative à l'admissibilité.

L'audition relative à l'admissibilité se tiendra habituellement dans le cadre d'un appel conférence ou d'une visioconférence, au cours duquel le fabricant présentera sa preuve au sujet des raisons pour lesquelles il croit que votre véhicule n'est pas admissible au programme. Le fardeau de la preuve incombe au fabricant à cet égard, car c'est lui qui soutient que votre affaire n'est pas

admissible. De votre côté, vous devez répondre à ces allégations en présentant suffisamment d'éléments de preuve pour les réfuter.

Cette audition vise à déterminer l'admissibilité du véhicule aux fins de l'arbitrage dans le cadre du PAVAC uniquement, ainsi qu'à vérifier si le véhicule en question respecte les exigences relatives à l'admissibilité qui sont énoncées à l'article 4 de la Convention d'arbitrage.

### **Audition sur le fond de l'affaire**

Il s'agit d'une audition qui se tient dans le cadre d'une rencontre en personne, d'un appel conférence ou d'une visioconférence et au cours de laquelle vous présentez votre dossier à l'arbitre afin d'expliquer votre cause.

Bien que le PAVAC soit moins formel que le processus judiciaire, l'audition tenue dans le cadre du programme ressemble de manière générale aux audiences judiciaires. À titre d'auteur de la réclamation, c'est vous qui présentez le premier votre preuve. Le représentant du fabricant (le « défendeur ») présente ensuite la sienne et vous pouvez à votre tour répliquer aux éléments de preuve nouveaux qu'il aura soulevés.

L'arbitre dirige chacune des parties tout au long du processus, écoute attentivement les témoignages et consigne ce qui est dit. Plus tard, l'arbitre consulte ces notes et tranche l'affaire à partir des renseignements que vous-même et le fabricant aurez fournis.

Il vous appartient à vous d'établir le bien-fondé de votre cause relativement aux allégations que vous formulez devant l'arbitre.

### **Matériel de base à utiliser pour les visioconférences**

Si une visioconférence est prévue, vous aurez besoin d'un ordinateur, ainsi que d'accessoires et de logiciels compatibles, incluant une caméra, des écouteurs, un microphone, une connexion internet à bande large et un écran ou autre moyen d'affichage. Ces éléments sont intégrés dans la plupart des ordinateurs portables modernes.

### **Accommodement à l'audition**

Si vous avez un handicap qui pourrait diminuer votre capacité de participer à une audition par appel conférence ou par visioconférence virtuelle ou nécessiter par ailleurs une mesure d'accommodement, veuillez communiquer avec l'administrateur provincial afin de discuter de vos besoins liés au déroulement des auditions dans le cadre du PAVAC. Vous trouverez sur le formulaire de réclamation faisant partie de la trousse de demande d'arbitrage du PAVAC une section intitulée « Renseignements concernant l'audition », dans laquelle vous pourrez préciser les mesures d'accommodement dont vous avez besoin.

### **Puis-je communiquer directement avec l'arbitre?**

Non. Ni vous ni le fabricant ne pouvez communiquer directement avec l'arbitre. Toute communication et tout échange de documents et de renseignements doivent se faire par l'entremise de l'administrateur provincial et c'est lui qui fait parvenir les documents et renseignements en question à l'arbitre.



## Programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles du Canada

### **L'arbitre examine-t-il ma réclamation de façon indépendante?**

Non. L'arbitre ne fait pas de recherche de façon indépendante et n'agit en aucun temps en qualité d'enquêteur. L'arbitre est une personne impartiale qui ne prend pas parti et n'aide aucune partie à établir le bien-fondé de son dossier.

### **À quel endroit se tiendra l'audition?**

L'audition se tiendra dans une salle de réunion d'un hôtel, dans un centre communautaire ou dans un endroit semblable situé le plus près possible de chez vous, si elle a lieu en personne. Dans certains cas, elle peut également être tenue dans le bureau de l'administrateur provincial ou celui de l'arbitre.

L'audition peut aussi être tenue dans le cadre d'un appel conférence ou d'une visioconférence virtuelle ou encore au moyen d'une combinaison de toutes les méthodes permises.

### **Quelles sont les personnes qui assisteront à l'audition?**

Les audiences du PAVAC sont privées. Vous serez présent.e, aux côtés d'un représentant du constructeur et de l'arbitre. Vous pouvez également être accompagné.e des personnes suivantes à l'audience : un ou plusieurs témoins, un interprète, un conseiller juridique, un avocat, ainsi qu'une autre personne que vous aurez choisie pour présenter votre cas. Aucune autre personne ne pourra être présente sans l'accord de toutes les parties.

Dans la plupart des cas, le représentant du constructeur est présent seul. Dans certaines situations, le représentant du constructeur pourra être accompagné d'un technicien, d'un concessionnaire ou d'un autre témoin. Il peut arriver que le constructeur se fasse représenter par un professionnel du droit.

### **Dois-je apporter mon véhicule à l'audition?**

Oui. Vous devez apporter votre véhicule à l'endroit où se tiendra l'audition afin qu'il puisse être inspecté et que le kilométrage inscrit à l'odomètre puisse être vérifié. L'arbitre ou le représentant du fabricant voudra peut-être aussi faire un essai routier avec le véhicule, de sorte que celui-ci doit être assuré pour utilisation sur la route.

Si votre véhicule n'est pas en état de fonctionnement, veuillez aviser l'administrateur provincial bien avant l'audition afin que l'arbitre puisse donner des instructions appropriées.

Vous devrez fournir une preuve d'assurance à l'audition.

### **Quel préavis vais-je avoir avant l'audition?**

L'administrateur provincial fixera la date de votre audition dans les cinquante (50) jours civils qui suivront la réception de votre formulaire de réclamation dûment rempli. Vous recevrez un préavis d'au moins quatorze (14) jours civils si l'audition se tient en personne et un préavis de trois (3) jours civils si elle se tient par appel conférence ou par visioconférence. Parfois, l'audition aura lieu à plus brève échéance si l'arbitre, le fabricant et vous-même convenez d'une date précise.



### **Dans quelles circonstances mon audition se tiendra-t-elle par appel conférence ou par visioconférence?**

Si cela s'avère plus pratique ou économique, le fabricant ou vous-même pouvez demander que votre affaire soit instruite par appel conférence ou visioconférence. L'arbitre pourra faire droit à la demande d'audition par appel conférence ou visioconférence si les deux (2) conditions suivantes sont réunies :

- Le fabricant et vous-même acceptez la tenue de l'appel conférence ou de la visioconférence;
- Les dispositions légales territoriales ou provinciales en matière d'arbitrage permettent le recours à cette méthode.

Si votre audition se tient par appel conférence ou visioconférence, l'administrateur provincial prendra toutes les dispositions et vous communiquera un numéro de téléphone sans frais ou un lien Internet que vous devrez utiliser pour participer à la conférence Web.

L'audition ainsi tenue se déroule généralement de la même façon qu'une audition en présence des parties, sauf qu'il ne peut y avoir, ce jour-là, ni essai routier ou inspection du véhicule, ni vérification du kilométrage inscrit à l'odomètre. Dans certains cas, lorsque l'audition se tient par appel conférence ou visioconférence, l'arbitre peut ordonner que des mesures soient prises à l'emplacement du véhicule pour assurer la vérification du kilométrage inscrit à l'odomètre.

L'arbitre peut tenir un appel conférence ou une visioconférence à d'autres occasions au cours de la procédure d'arbitrage, notamment lorsque le fabricant conteste l'admissibilité ou que d'autres questions sont soulevées avant ou après l'audition.

### **Ai-je besoin d'un avocat pour faire ma présentation à l'audition?**

Vous n'avez pas besoin d'avocat; cependant, si vous le préférez, vous pouvez avoir recours à vos frais à un avocat pour vous conseiller et vous aider à présenter votre dossier. Vous pouvez également vous faire aider à l'audition par un ami, un membre de votre famille ou un technicien juridique.

Habituellement, les représentants des fabricants ne sont pas accompagnés d'un avocat à l'audition, mais il peut arriver qu'ils le soient.

### **Quel est l'objet de ma présentation à l'audition?**

L'objet de votre présentation est d'expliquer votre dossier et de convaincre l'arbitre de rendre une décision en votre faveur. Pour ce faire, vous devez présenter des éléments de preuve qui établiront les conclusions ou les faits nécessaires, ainsi que des arguments logiques qui inciteront l'arbitre à voir les choses selon votre point de vue.

Comme vous, à l'audition, le fabricant tentera de convaincre l'arbitre de rendre une décision en sa faveur; en conséquence, pour avoir gain de cause, vous devez présenter des éléments de preuve et des arguments plus convaincants que ceux du fabricant.

Sinon, votre réclamation pourra être rejetée faute de preuve.

### **Que doit comprendre ma présentation?**

Votre présentation doit comprendre deux volets principaux.

D'abord, vous devez chercher à convaincre l'arbitre de l'existence d'un vice actuel dans l'assemblage ou dans les matériaux de votre véhicule ou d'une obligation au titre de la garantie du fabricant attachée au véhicule neuf. Par exemple, pourquoi l'arbitre devrait-il conclure que le problème que présente votre véhicule est lié à un vice?

Ensuite, vous devrez chercher à démontrer à l'arbitre pourquoi vous avez droit à la mesure de redressement que vous demandez. Par exemple, si vous demandez le rachat du véhicule, pourquoi l'arbitre devrait-il vous accorder le rachat plutôt que des réparations? Si vous demandez le remboursement de dépenses effectuées, vous devrez présenter des documents établissant que vous avez engagé et payé lesdites dépenses.

### **Y a-t-il des règles spéciales qui s'appliquent en ce qui concerne la façon de se comporter à l'audition?**

Vous devez vous comporter avec respect et en suivant les règles de courtoisie habituelles à l'égard de l'arbitre et des autres personnes qui interviennent au cours de l'arbitrage. Vous n'avez pas à utiliser un langage spécial ou le langage juridique.

Lorsque vous faites votre présentation :

- soyez clair;
- évitez les répétitions;
- soyez courtois et respectueux envers tous les participants, même si vous n'acceptez pas ce que l'autre personne dit. L'arbitre doit écouter les deux parties;
- lorsqu'il est possible de le faire et que cette mesure convient, faites venir des témoins ou apportez une bande vidéo qui peuvent vous aider à présenter votre cause ou à expliquer le problème qui fait l'objet de l'arbitrage;
- essayez de ne pas interrompre. Les deux parties auront tout le temps voulu pour présenter leur dossier;
- restez concentré, afin de présenter votre dossier de la façon la plus convaincante qui soit.

### **Sondages auprès des consommateurs**

Nous demanderons aux consommateurs de remplir un sondage à deux reprises, dans le cadre du processus du PAVAC. Le premier sera un sondage en ligne que vous pourrez remplir après l'audience, mais avant la décision définitive. Nous vous demanderons de nous communiquer vos impressions sur l'audience évaluant les mérites de votre cas. Le deuxième vous sera soumis à la fin du processus du PAVAC. Nous vous demanderons de nous communiquer vos impressions sur l'ensemble de votre expérience avec PAVAC. Vous n'avez pas l'obligation de remplir ces sondages et vos réponses n'influeront en aucune manière votre demande ou toute demande future que vous pourriez faire. PAVAC utilise vos réponses pour évaluer les performances de l'arbitre et vérifier la qualité du programme.

## **PARTIE II - CONTESTATIONS RELATIVES À L'ADMISSIBILITÉ AU PAVAC**

### **Le fabricant fait valoir que je ne suis pas admissible au PAVAC. Qu'est-ce que cela veut dire?**

Au cours de l'arbitrage, il se peut que le fabricant conteste votre admissibilité au programme en faisant valoir que votre réclamation ne répond pas aux exigences de base de celui-ci. Il appartient à un arbitre de trancher cette question. Si l'arbitre décide que votre réclamation ne répond pas aux exigences du programme, votre réclamation ne pourra pas faire l'objet d'un arbitrage dans le cadre du PAVAC et vous devrez recourir à d'autres moyens pour régler votre différend.

### **Le fabricant soutient que le problème allégué dans ma réclamation se rapporte ou est imputable, en tout ou en partie, à une pièce du marché secondaire. Quelles sont mes options?**

Si le fabricant répond à la fiche d'admissibilité ou au formulaire de réclamation et fournit des documents (comme des fiches de construction, bons de travail, factures, rapports de tierces parties ou photographies) visant à attester que le problème allégué dans votre réclamation se rapporte ou est imputable, en tout ou en partie, à une pièce du marché secondaire, deux options s'offrent à vous :

Si vous contestez l'attestation du fabricant :

- demandez qu'un examen soit mené par un spécialiste indépendant en matière d'arbitrage en contestant l'attestation par écrit dans les dix (10) jours suivant celui où vous la recevez de l'administrateur provincial.

Si vous acceptez l'attestation du fabricant, vous pourrez :

- soit retirer (à vos frais) la pièce du marché secondaire qui, de l'avis du fabricant, est la cause du problème du véhicule dans un délai de vingt-et-un (21) jours afin de poursuivre le traitement de votre réclamation ou le processus d'arbitrage.
- soit retirer l'allégation relative au problème qui, selon le fabricant, se rapporte ou est imputable à une pièce du marché secondaire et poursuivre le traitement de la réclamation ou le processus d'arbitrage à l'égard des autres allégations, le cas échéant.
- soit retirer votre réclamation en entier si elle concerne uniquement le problème qui, selon le fabricant, se rapporte ou est imputable à une pièce du marché secondaire.

### **Comment la contestation d'une allégation relative à une pièce du marché secondaire est-elle tranchée?**

Le PAVAC a mis en place un processus visant à examiner les contestations d'allégations qui se rapportent à une pièce du marché secondaire. Si l'administrateur provincial reçoit, par écrit, votre opposition à l'attestation du fabricant quant à un problème imputable à une pièce du marché secondaire, il demandera à un spécialiste de l'arbitrage d'examiner la question et d'exprimer son avis au sujet de la contestation. Vous n'êtes pas tenu de présenter des documents supplémentaires. Le spécialiste de l'arbitrage rendra sa décision



## Programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles du Canada

en se fondant uniquement sur les documents d'attestation fournis par le fabricant. Il rendra sa décision dans les dix (10) jours suivant la réception de la demande de l'administrateur provincial et cette décision liera les parties.

Si le spécialiste de l'arbitrage décide ou exprime l'avis que le problème allégué se rapporte ou est imputable à une pièce du marché secondaire, cette partie de votre réclamation (ou la totalité, s'il s'agit de la seule allégation) ne sera pas acceptée à des fins d'arbitrage à moins que vous ne retiriez (à vos frais) la pièce du marché secondaire dans les vingt-et-un (21) jours suivant la date de la décision du spécialiste de l'arbitrage.

Si le spécialiste de l'arbitrage décide ou exprime l'avis que le problème allégué ne se rapporte pas et n'est pas imputable à une pièce du marché secondaire, le traitement de cette partie de votre réclamation (ou de la totalité de celle-ci, s'il s'agit de la seule allégation) pourra se poursuivre ou l'arbitrage pourra avoir lieu.

### **En quoi consiste le mandat du spécialiste de l'arbitrage?**

Les spécialistes indépendants en matière d'arbitrage, dont les services sont retenus par le PAVAC, ont pour mandat d'enquêter sur les plaintes et de présenter leurs conclusions (ainsi que des recommandations, dans les cas opportuns) à vous-même et au conseil d'administration du PAVAC; ils sont également chargés d'examiner et de trancher les contestations relatives à des problèmes dont le fabricant atteste qu'ils se rapportent ou sont imputables à une pièce du marché secondaire, en se fondant à cette fin sur les documents d'attestation fournis par le fabricant. Avant le début de l'examen, vous devez vous opposer à l'attestation du fabricant en faisant parvenir votre déclaration d'opposition à l'administrateur provincial dans les dix (10) jours suivant la date à laquelle celui-ci vous informe de l'attestation en question.

### **Est-ce que je recevrai la décision du spécialiste de l'arbitrage?**

Oui. L'administrateur provincial fait parvenir une copie de la décision du spécialiste de l'arbitrage à vous-même et au fabricant. La décision sera mise à la disposition de l'arbitre affecté à votre dossier.

### **Puis-je interjeter appel de la décision du spécialiste de l'arbitrage si je ne l'approuve pas?**

Non. La décision du spécialiste est finale et lie les parties. Le fabricant et vous-même devez tous les deux respecter la décision du spécialiste même si vous ne l'approuvez pas.

### **Je ne puis poursuivre le traitement de ma réclamation avant d'avoir retiré une pièce du marché secondaire. Les frais me seront-ils remboursés?**

Vous pouvez réclamer le remboursement d'un montant maximum de 200 \$ pour couvrir le coût du retrait et de la réinstallation d'une pièce du marché secondaire qui a été retirée, si l'arbitre décide que le problème allégué n'est pas imputable et ne se rapporte pas à une pièce du marché secondaire.

### **Le fabricant soutient que le dispositif d'un tiers installé sur mon véhicule est incompatible avec celui-ci. Qu'est-ce que cela signifie?**

Si le fabricant fournit une attestation selon laquelle le problème allégué dans votre réclamation est imputable au fait qu'un dispositif d'un tiers est incompatible ou ne fonctionne pas avec votre véhicule, votre allégation relative à ce problème ne sera pas acceptée à des fins d'arbitrage. Lorsque vous demandez un formulaire de réclamation, vous devrez préciser la marque, le modèle et la version du logiciel du dispositif du tiers, si le problème que vous alléguiez réside dans une connexion non fiable avec les systèmes informatiques ou électroniques du véhicule.

### **Comment se règle une contestation relative à l'admissibilité?**

Si le fabricant soulève une question relative à l'admissibilité avant l'audition, il sera possible de désigner un arbitre qui tiendra une rencontre (habituellement par appel conférence ou visioconférence) avec le fabricant et vous-même pour entendre ce que chacun de vous a à dire sur cette question. Cette audition est appelée audition relative à l'admissibilité.

Il appartient au fabricant de convaincre l'arbitre que votre réclamation n'est pas admissible. Le fabricant expose le premier ses faits et arguments et ce sera ensuite votre tour d'y répondre. Votre tâche est de convaincre l'arbitre que votre réclamation est admissible et d'établir que les arguments invoqués par le fabricant sont mal fondés.

Évidemment, le fabricant peut répondre à tout élément nouveau soulevé par votre réponse.

Après avoir entendu les deux parties (et avoir posé des questions, le cas échéant), l'arbitre décide si votre réclamation est admissible ou non au PAVAC. L'arbitre peut rendre sa décision immédiatement de vive voix ou rédiger une décision écrite dans les quatorze (14) jours civils qui suivent. Dans les deux cas, la décision comportera des motifs écrits, mais elle ne tranchera pas la question du bien-fondé de votre réclamation relative à un vice ou à la garantie.

### **Comment dois-je me préparer à l'audition relative à l'admissibilité?**

Avant l'audition relative à l'admissibilité, tentez de savoir pourquoi le fabricant conteste votre admissibilité et sur quels articles de la Convention d'arbitrage il se fonde à cette fin. Par exemple, il peut faire valoir qu'il a déjà réglé votre réclamation (paragraphe 4.4.4), que vous n'avez pas donné, au concessionnaire et à lui-même, l'occasion de régler le problème et un délai raisonnable pour le faire (paragraphe 4.3.7) ou que votre réclamation concerne un vice dans la conception de votre véhicule ou des matériaux utilisés pour construire celui-ci (paragraphe 4.4.2). Ainsi, vous aurez l'occasion de contester ou de réfuter la position du fabricant devant l'arbitre; soyez donc prêt.

Assurez-vous que vous êtes prêt à répondre à tous les arguments que le fabricant peut soulever au sujet de l'admissibilité de votre véhicule à l'arbitrage dans le cadre du PAVAC. Cette audition portera uniquement sur la détermination de l'admissibilité de votre véhicule. Ce n'est pas le moment pour vous de présenter la totalité de votre dossier.

Si le fabricant demande la tenue d'un appel conférence ou d'une visioconférence pour discuter de l'admissibilité, vous pourrez demander à



## Programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles du Canada

l'arbitre d'accepter le kilométrage inscrit à l'odomètre à cette date aux fins de l'arbitrage. L'arbitre devra déterminer la façon la plus pratique de confirmer le kilométrage inscrit à l'odomètre.

Afin de vous familiariser davantage avec les logiciels à utiliser pour la visioconférence avant l'audition relative à l'admissibilité, vous pouvez demander à l'administrateur provincial de fixer un essai de fonctionnement.

### **Si l'arbitre en arrive à la conclusion que ma réclamation est admissible, que se passe-t-il par la suite?**

Si l'arbitre conclut que votre réclamation est admissible, il demeurera saisi de votre affaire et il agira en qualité d'arbitre à l'audition, laquelle se tiendra plus tard, une fois que l'administrateur provincial aura pris les dispositions nécessaires pour en fixer la date.

### **Le fabricant peut-il contester l'admissibilité au cours de l'audition?**

Oui. Si le fabricant conteste l'admissibilité au cours de l'audition (plutôt qu'avant l'audition), la même procédure s'appliquera, c'est-à-dire que l'arbitre entendra les arguments des deux parties et tranchera la question de l'admissibilité dans le cadre de la procédure d'audition.

## **PARTIE III - PRÉPARATION EN VUE DE VOTRE AUDITION DANS LE CADRE DU PAVAC**

### **Comment dois-je me préparer pour l'audition?**

Le succès de la présentation repose d'abord et avant tout sur la planification et la préparation. Une présentation complète, organisée et centrée aidera l'arbitre à voir la logique de votre réclamation.

Spend time planning how to explain the problem with your vehicle and how to persuade the arbitrator that the problems you are experiencing are the manufacturer's responsibility. Keep in mind that the arbitrator is not a technical expert and does not know you or your vehicle.

Passez en revue les faits de votre dossier. Il pourrait être utile de préparer une liste des événements dans l'ordre où ils se sont produits. À quel moment le problème que présente votre véhicule est-il survenu la première fois? Quel a été le diagnostic concernant votre problème et quelles réparations ont été effectuées? Quels ont été les résultats de ces réparations? Qu'avez-vous fait par la suite? Quand et comment en êtes-vous venu à la conclusion que votre véhicule présentait un vice dans l'assemblage ou dans les matériaux ou que le fabricant n'administrerait pas ou n'appliquait pas correctement sa garantie?

Réfléchissez à la meilleure façon de démontrer chaque conclusion ou fait important, notamment en ayant recours à un témoin, à des documents, à des photos, à une vidéo ou à un rapport d'expert.

Il pourrait être fort utile de recourir à des témoins qui ont vu ou observé les problèmes que présente votre véhicule ou encore à des photographies ou à des images vidéo. Toute photographie ou bande vidéo doit être incluse dans votre trousse d'information. Des fichiers de photographies et de vidéos d'au plus 50 Mo peuvent être téléchargés dans le système de gestion des réclamations.



Relisez votre formulaire de réclamation. Assurez-vous que vous avez indiqué correctement les mesures de redressement que vous voulez que l'arbitre vous accorde et réfléchissez aux raisons pour lesquelles ces mesures sont celles qui conviennent, compte tenu de votre dossier.

Déterminez si vous devriez obtenir un rapport d'un centre de diagnostic indépendant ou d'un expert ayant les qualifications pertinentes. Assurez-vous que le rapport est clair et qu'il traite des questions devant faire l'objet d'un arbitrage. Assurez-vous également que vous avez obtenu et consigné les qualifications de la personne qui fait le test.

Vous pouvez réclamer un montant maximum de 500 \$ pour le coût des tests de diagnostic effectués sur votre véhicule. Les résultats de ces tests peuvent vous aider à présenter votre dossier à l'arbitre. Ces résultats doivent être envoyés à l'administrateur provincial au moins dix (10) jours civils avant l'audition, afin qu'ils puissent être acheminés au fabricant dans le cadre de votre preuve et de votre demande de remboursement.

Préparez-vous à démontrer en quoi l'expert est compétent pour donner son avis au sujet de votre véhicule et pourquoi cet avis devrait être pris au sérieux. Demandez-vous également s'il serait utile que l'expert lui-même soit présent à l'audition.

Lisez attentivement les arguments du fabricant et efforcez-vous de comprendre la preuve de son point de vue, afin de pouvoir mieux répondre à chaque point qu'il soulève. De plus, si vous demandez le rachat comme mesure de redressement, il se pourrait que le fabricant formule des allégations au sujet de l'équité négative de votre véhicule qui découle du financement de votre véhicule précédent ou de l'existence d'autres privilèges dont il est grevé. Cette équité négative pourrait toucher le montant du rachat de votre véhicule, si elle est établie au moyen de la preuve présentée à l'audition et que l'arbitre accepte d'en tenir compte pour le calcul du montant de rachat.

De plus, le fabricant peut formuler des allégations au sujet des réparations de plus de 3 000 \$ qui ont été faites à votre véhicule par suite d'un accident et demander que le coût de ces réparations soit retranché au montant de rachat. Pour étayer cette allégation, le fabricant doit fournir des éléments de preuve concernant les dommages causés par l'accident afin d'établir son droit à la réduction qu'il demande. Cette réduction serait également demandée dans le calcul du montant de rachat que le fabricant présentera dans le cadre de sa preuve. Le fabricant peut également demander une réduction à l'égard du coût des accessoires et des options qui n'ont pas été approuvés par le fabricant ni installés par celui-ci ou par un concessionnaire autorisé.

Préparez un plan directeur afin de savoir quelle preuve vous produirez pour chaque conclusion factuelle ou autre à laquelle vous voulez que l'arbitre en arrive. Assurez-vous que tous vos documents sont lisibles, bien classés et disponibles pour l'audition. Parlez avec les personnes qui vous aideront et dites-leur à quel moment et à quel endroit elles doivent se rendre et ce que vous attendez d'elles.

Afin de vous familiariser davantage avec les logiciels à utiliser pour la visioconférence virtuelle, vous pouvez demander à l'administrateur provincial de fixer un essai de fonctionnement avant la date de l'audition.

### Que se passe-t-il à l'audition?

Chaque audition du PAVAC est différente mais, en général, chacune d'elles comporte les étapes qui suivent.

#### Étape 1 - Remarques préliminaires de l'arbitre

L'arbitre rappelle tout le monde à l'ordre et formule des observations préliminaires. Il peut contre-vérifier le résultat souhaité par chaque partie (par exemple, le rachat par opposition à des réparations) et inviter les parties à poser des questions générales relativement à la procédure ou à soulever des questions préliminaires. N'hésitez pas à poser toutes vos questions et à faire connaître vos préoccupations concernant la procédure d'arbitrage ou le mandat de l'arbitre.

#### Étape 2 - Assermentation des témoins

L'arbitre demande à chaque témoin (y compris le représentant du fabricant et vous-même) de promettre de dire la vérité sur la foi d'un serment ou d'une déclaration solennelle.

#### Étape 3 - Exposés préliminaires (optionnel)

L'arbitre vous invite à donner un aperçu général de votre dossier. Le fabricant est également invité à faire de même. Si vous choisissez de faire un exposé, celui-ci devrait englober les éléments suivants :

- l'ordonnance ou les résultats que vous souhaitez obtenir (rachat, réparations, remboursement des réparations effectuées);
- un aperçu de votre dossier;
- un énoncé des faits que vous avez l'intention de prouver.

#### Étape 4 - La présentation de votre dossier

L'arbitre vous demande (en qualité de demandeur) de faire votre présentation en premier. C'est le moment pour vous d'établir le bien-fondé de votre réclamation, y compris tout vice allégué.

- Suivez votre plan directeur. Exposez votre dossier à l'arbitre de façon claire, logique et convaincante;
- Présentez votre preuve en faisant témoigner chacun de vos témoins;
- Présentez votre expert ou le rapport de votre expert en exposant d'abord les qualifications pertinentes de cette personne;
- Mentionnez les documents ou éléments de preuve matérielle (comme les anciennes pièces) sur lesquels vous vous fondez. Expliquez ce qu'ils prouvent et les raisons pour lesquelles ils sont importants.

Lorsque l'arbitre le lui permet, le fabricant pourra vous poser des questions (vous contre-interroger) sur les points en litige en vue de clarifier votre dossier ou de l'affaiblir;

- Répondez clairement, brièvement et honnêtement;
- Répondez à la question véritablement posée et non à celle que vous auriez aimé qu'on vous pose.



La même procédure sera suivie pour chacun des témoins que vous ferez entendre.

### **Étape 5 - La présentation du dossier du fabricant**

L'arbitre demandera au fabricant (en qualité de défendeur) de présenter son dossier, comme vous l'avez fait. Ensuite, vous pourrez poser au représentant du fabricant des questions sur les points en litige en vue de clarifier son dossier ou de l'affaiblir.

- Écoutez et suivez attentivement la présentation du fabricant.
- Notez les questions que vous voulez poser et attendez que l'arbitre vous autorise à poser vos questions.
- Assurez-vous de poser toutes les questions que vous estimez importantes - c'est la seule occasion que vous aurez d'interroger ce témoin.
- Soyez affirmatif - mais demeurez courtois.

La même procédure sera suivie pour tous les témoins que le fabricant fera entendre.

### **Étape 6 - Votre réponse (optionnel)**

L'arbitre vous demandera si vous avez quelque chose à ajouter sous forme de réponse. Ne répétez pas votre présentation initiale. Ne formulez une réponse que si le fabricant a soulevé, dans sa présentation, un élément que vous ne pouviez anticiper.

### **Étape 7 - Inspection du véhicule et essai routier à l'audition en personne**

L'essai routier représente pour chacun l'occasion d'observer le véhicule et de constater son état.

Vous devez apporter votre véhicule avec vous à l'audition en personne, afin que l'arbitre, le représentant du fabricant et vous-même puissiez l'examiner ou faire un essai routier. L'arbitre, le représentant du fabricant et vous-même devez vous trouver à l'intérieur du véhicule au cours de l'essai routier, à moins que ce ne soit pas possible en raison du manque de places assises.

Veillez vous assurer que votre véhicule est propre, afin de faciliter le processus d'inspection.

L'arbitre demandera une preuve d'assurance du véhicule. Aucune inspection qui nécessite l'utilisation du véhicule n'aura lieu à moins qu'une preuve valide d'assurance ne soit fournie.

L'arbitre examinera le véhicule (ainsi que le fabricant et vous-même) et remplira un formulaire d'inspection du véhicule qui vise à confirmer le kilométrage inscrit à l'odomètre et l'état du véhicule à l'audition. Vous devriez être prêt à répondre à toute question que le fabricant ou l'arbitre pourrait soulever au sujet de l'état du véhicule

L'arbitre ne permettra pas que le véhicule soit utilisé d'une façon qui n'est pas



## Programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles du Canada

sûre ou qui va à l'encontre du code de la route. Ainsi, le véhicule ne peut être conduit de manière imprudente ou à une vitesse qui dépasse les limites affichées. Les témoignages ou les bandes vidéo présentés à l'audition pourront être utiles à cet égard, si les problèmes ne peuvent être reproduits en raison de ces contraintes liées à la sécurité.

### Étape 8 - Récapitulation

L'arbitre vous donnera l'occasion de récapituler votre dossier. Aidez-le en montrant comment tous les éléments vont ensemble et appuient votre réclamation. Ne ratez pas votre chance : c'est la dernière occasion que vous avez d'expliquer en quoi votre dossier est plus convaincant que celui du fabricant.

Ensuite, l'arbitre donnera la même occasion au fabricant de récapituler son dossier. Après cette récapitulation, l'audition sera terminée. Ce n'est que dans des circonstances exceptionnelles que la production d'éléments de preuve additionnels sera autorisée.

### Étape 9 - Inspection technique (optionnel)

À l'audition ou après celle-ci, l'arbitre peut ordonner la tenue d'une inspection technique de votre véhicule.

Si le fabricant ou vous-même estimez qu'une inspection technique aiderait l'arbitre à trancher le litige, l'un ou l'autre d'entre vous peut, à l'audition, demander la tenue d'une telle inspection et l'arbitre examinera la demande.

### Quels éléments de preuve puis-je présenter?

Les éléments de preuve s'entendent de ce qui établit un fait ou tend à appuyer une conclusion.

Il vous appartient à vous de déterminer les éléments de preuve que vous produirez pour appuyer votre dossier et pour convaincre l'arbitre que votre véhicule présente un vice dans l'assemblage ou dans les matériaux.

Voici des exemples de moyens dont vous disposez pour démontrer à l'arbitre le bien-fondé de votre réclamation :

- les témoignages de témoins, y compris votre propre témoignage. Habituellement, les meilleurs témoins sont ceux qui ont une connaissance personnelle et directe des faits;
- le témoignage ou le rapport écrit d'un expert qui est qualifié pour donner son avis en ce qui concerne les causes du problème et les moyens de le régler;
- les documents, notamment les autorisations de travail, les factures de remorquage, les registres ou les livres;
- les photos ou les bandes vidéo;
- les éléments de preuve matérielle, comme les anciennes pièces;
- les affidavits (lettres ou déclarations sous serment) d'autres personnes - bien que le témoignage direct de vive voix soit généralement plus convaincant;

- les aveux qui vous ont été faits par le fabricant ou par le concessionnaire;
- les conclusions qui découlent automatiquement et logiquement d'autres faits.

Vous pouvez (et vous devriez) présenter tous les éléments de preuve pertinents quant à votre réclamation. Il n'appartient pas à l'arbitre ni au fabricant de combler les lacunes de votre présentation.

Les discussions et échanges de points de vue sur le Net ne seront peut-être pas d'une grande utilité pour établir votre dossier, parce que les personnes qui ont participé à ces discussions ne peuvent être contre-interrogées.

### **Dois-je apporter les originaux des documents à l'audition?**

Même si l'arbitre peut accepter la production de copies de documents, il est préférable d'apporter les originaux à l'audition pour le cas où la copie ne serait pas lisible, en tout ou en partie. Dans le cadre d'une visioconférence, il est également possible d'utiliser des vidéos ou des photographies et de partager des documents au besoin.

### **Comment puis-je m'assurer que les témoins dont j'ai besoin se présenteront à l'audition?**

Il vous appartient à vous de vous assurer que les témoins dont vous aurez besoin se présenteront à l'audition. Si vous craignez qu'un témoin ne se présente pas volontairement ou n'apporte pas les documents pertinents, vous pouvez obtenir une assignation à comparaître ou un subpoena pour le contraindre à se présenter.

En fait, vous devriez envisager la possibilité d'utiliser une assignation à comparaître si vous souhaitez qu'une personne soit présente à l'audition, même si le nom de cette personne figure sur la liste des témoins du fabricant. Vous devez le faire plus de dix (10) jours civils avant l'audition.

Pour obtenir de l'aide, communiquez avec l'administrateur provincial. Vous avez la responsabilité de vous assurer que l'assignation à comparaître ou le subpoena est correctement établi et signifié avant l'audition conformément aux exigences de votre province ou de votre territoire.

Bien que vous deviez assumer les frais liés à l'obtention et à la signification de l'assignation à comparaître ou du subpoena, vous pouvez obtenir le remboursement de ces frais jusqu'à un montant maximum de 100 \$, si l'arbitre est convaincu que le témoignage du témoin était pertinent aux fins de votre dossier. Assurez-vous de demander à l'arbitre le remboursement en question, le cas échéant.

### **Que faire si j'ai besoin d'un interprète ou si l'un de mes témoins en a besoin?**

Si un interprète est nécessaire, veuillez aviser l'administrateur provincial bien avant l'audition. Les auditions du PAVAC se tiennent dans l'une ou l'autre des deux langues officielles du Canada, soit en français ou en anglais. Pour toutes les autres langues, le PAVAC peut prendre les dispositions nécessaires afin d'obtenir les services d'un interprète, mais vous devrez en assumer les coûts.

### **Que puis-je faire pour me préparer à la présentation du dossier du fabricant?**

Le fabricant peut répondre à votre réclamation et présenter des éléments de preuve qui auront une incidence sur le point de vue de l'arbitre à l'égard de vos droits. Soyez prêt à réfuter ou à contester de façon efficace ce que le fabricant prouvera ou fera valoir.

- Examinez la réponse du fabricant à votre réclamation et la documentation s'y rapportant.
- Déterminez le résultat ou l'issue que souhaite obtenir le fabricant à l'audition.
- Essayez de comprendre le « pourquoi » de la position du fabricant : fait-elle dusens?
- Essayez de trouver des façons de contester ou de réfuter la position du fabricant, notamment au moyen de témoignages, de contre-interrogatoires ou d'arguments qui vont à l'encontre du dossier de celui-ci.

### **Que dois-je faire pour me préparer au contre-interrogatoire?**

À l'audition, vous aurez l'occasion de poser des questions au fabricant et à ses témoins. Le but de vos questions est de soulever des doutes à l'égard du dossier du fabricant tout en appuyant le vôtre. Pensez aux questions que vous devriez poser et demandez-vous si les réponses vous aideront ou vous nuiront. Voici des questions que vous pourriez poser :

- Des questions visant à clarifier - que voulez-vous dire par...?
- Des questions visant à contester - comment pouvez-vous faire des commentaires sur ce sujet alors que vous n'étiez même pas présent?
- Des questions visant à obtenir des aveux qui vous aident - ne m'avez-vous pas dit que les réparations ne régleraient pas le problème?

Le fabricant aura la même possibilité d'interroger vos témoins et de vous poser des questions. Passez en revue le dossier du fabricant et tentez de prévoir ces questions.

### **Comment puis-je savoir ce que le fabricant prévoit présenter?**

Avant l'audition, le fabricant et vous-même devez divulguer les documents et les renseignements que vous utiliserez pour établir le bien-fondé de votre dossier. Dans les dix (10) jours ouvrables qui suivent la réception de votre réclamation, le fabricant doit produire une réponse écrite ainsi que tous les documents qu'il a l'intention d'utiliser à l'audition. Au moins dix (10) jours civils avant l'audition, le fabricant doit fournir à l'administrateur provincial le nom, le titre et la raison de la présence de chaque témoin qu'il compte présenter à l'audition ainsi que le nom de toute personne qui l'aidera au cours de celle-ci. L'administrateur provincial vous fera parvenir tous ces renseignements.

Vous avez exactement la même obligation de divulgation que celle qui incombe au fabricant et l'administrateur provincial fera également parvenir à celui-ci tous les renseignements et documents que vous aurez fournis. Si le fabricant ou vous-même ne faites pas la divulgation nécessaire avant l'audition, l'arbitre peut refuser d'accepter la production de tout nouveau document à l'audition ou refuser d'en tenir compte, à moins que l'autre partie n'y consente.

## **PARTIE IV - ORDONNANCES QUE PEUT RENDRE L'ARBITRE DU PAVAC**

### **Qu'est-ce qu'une mesure de redressement et quelles mesures de redressement puis-je demander dans ma présentation?**

L'arbitre du PAVAC peut ordonner au fabricant :

- réparer votre véhicule sans frais pour vous;
- racheter votre véhicule au prix établi à l'aide d'une formule;
- rembourser les dépenses que vous avez engagées pour des réparations antérieures;
- vous rembourser un montant maximum de 500 \$ pour les tests de diagnostic effectués sur votre véhicule avant la date de votre audition;
- rembourser certaines menues dépenses jusqu'à un montant maximum de 1 000 \$;
- rembourser les dépenses que vous avez engagées pour l'assignation de témoins jusqu'à un montant maximum de 100 \$;
- Vous rembourser un montant maximum de 200 \$ à l'égard des frais que vous avez engagés pour retirer et réinstaller une pièce du marché secondaire, pourvu que l'arbitre ait conclu que le problème allégué ne se rapporte pas à une pièce du marché secondaire.

L'arbitre peut également décider par ordonnance :

- soit que le fabricant n'a aucune responsabilité à l'égard de votre réclamation;
- soit que l'arbitre n'a pas compétence pour entendre votre réclamation.

Pendant, l'arbitre du PAVAC ne peut ordonner :

- le paiement de dommages-intérêts exemplaires, punitifs ou autres;
- l'annulation du contrat de vente ou de location se rapportant à votre véhicule;
- le remboursement des dépenses engagées aux fins de l'achat ou de la location de votre véhicule;
- le rachat de votre véhicule lorsque celui-ci ne satisfait plus aux exigences relatives à l'admissibilité au rachat, même s'il n'est pas possible d'effectuer les réparations;
- l'attribution d'un contrat de service prolongé ou la prolongation de la garantie;
- la réparation, le retrait ou l'ajout d'une pièce du marché secondaire;
- la réparation, le retrait ou l'ajout d'un logiciel.



## Programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles du Canada

### **Y a-t-il des exigences spéciales à respecter si je demande le rachat?**

Oui, il y a plusieurs exigences spéciales à prendre en compte. Si vous avez demandé le rachat sur votre formulaire de réclamation, assurez-vous que vous y êtes toujours admissible. Vous n'êtes admissible que si votre véhicule a parcouru moins de 60 000 kilomètres et a été en service pour une période d'au plus trente-six (36) mois au moment de l'audition. Si votre véhicule ne satisfait pas à ces critères actuellement ou au moment de l'audition, l'arbitre ne pourra ordonner un rachat malgré le fait que votre véhicule ne peut pas être réparé.

Calculez à nouveau le montant du rachat prévu, en utilisant les formules contenues dans la trousse de demande ou le calculateur en ligne qui se trouve à l'adresse suivante : [www.PAVAC.ca](http://www.PAVAC.ca).

L'arbitre établira la valeur finale du rachat en compagnie du fabricant et de vous-même en utilisant le kilométrage inscrit à l'odomètre à la date de l'audition; toutefois, en effectuant vous-même le calcul, vous aurez une idée du montant auquel vous pouvez vous attendre.

Comparez avec soin le montant du rachat par rapport à votre situation financière personnelle actuelle et par rapport aux autres options qui s'offrent à vous, notamment la vente privée de votre véhicule ou l'échange. Vous êtes la personne la mieux placée pour déterminer si cette mesure de redressement est celle qui vous convient.

Vous devriez également lire les sections du guide d'accompagnement intitulé « Le PAVAC s'adresse-t-il à moi? » qui portent sur le rachat; vous y trouverez des explications sur les différences importantes entre le rachat d'un véhicule qui vous appartient et le rachat d'un véhicule loué.

### **Qu'arrivera-t-il si je devais de l'argent sur mon véhicule précédent et que cette somme a été ajoutée dans le financement du véhicule actuel?**

Cette somme est appelée l'équité négative. Le fabricant pourra demander que cette somme soit déduite du montant du rachat. L'équité négative doit être déclarée dans le cadre du calcul du rachat.

### **Qu'arrivera-t-il si mon véhicule est endommagé ou que des pièces sont manquantes à la date de l'audition ou avant celle-ci?**

Si votre véhicule a subi des dommages matériels qui n'ont pas été correctement réparés ou que des pièces sont manquantes à la date de l'audition, l'arbitre pourra ordonner que soit retranchée du montant de rachat l'estimation la moins élevée obtenue d'un concessionnaire autorisé pour la réparation de votre véhicule.

### **Si je demande une réparation à l'audition, l'arbitre peut-il plutôt ordonner le rachat?**

L'arbitre ne peut ordonner le rachat à moins que vous ne demandiez une modification de la mesure de redressement que vous avez sollicitée.

**Si je demande le rachat à l'audition, l'arbitre peut-il plutôt ordonner des réparations?**

L'arbitre peut décider d'ordonner des réparations plutôt que le rachat, s'il est convaincu que les réparations sont pratiques et possibles.

Lorsque l'arbitre rend une ordonnance de réparation, il demeure saisi de l'affaire pendant une période de quatre-vingt-dix (90) jours à partir de la date à laquelle les réparations sont terminées. Durant ce délai, vous pouvez demander à l'arbitre de réexaminer l'ordonnance de réparation si les réparations n'ont pas permis de régler le problème. Toutefois, après l'expiration de ce délai de quatre-vingt-dix (90) jours, l'arbitrage prend fin et l'arbitre n'a plus compétence pour prendre quelque mesure que ce soit.

**Qu'arrive-t-il si je veux remplacer ma demande de réparation par une demande de rachat à l'audition?**

Si vous demandez des réparations sur votre formulaire de réclamation, mais que plus tard, vous souhaitez plutôt demander un rachat, l'arbitre pourra autoriser ce changement à la condition que le fabricant ait la possibilité de répondre à votre demande modifiée et dispose d'un délai suffisant à cette fin.

**À l'audition, puis-je demander à l'arbitre de se prononcer sur de nouveaux problèmes que présente mon véhicule?**

Non. La compétence de l'arbitre se limite aux problèmes que vous avez mentionnés initialement sur votre formulaire de réclamation. Les nouveaux problèmes ne peuvent être ajoutés que si le fabricant y consent.

**Qu'arrivera-t-il des sommes que j'ai dépensées pour des tests de diagnostic depuis que j'ai rempli mon formulaire de réclamation?**

L'arbitre peut ordonner le remboursement des sommes que vous avez dépensées pour des tests de diagnostic avant la date de l'audition jusqu'à un montant maximum de 500 \$, pourvu que ces dépenses soient raisonnables et documentées. Si vous avez dépensé des sommes pour des tests de diagnostic depuis que vous avez produit votre formulaire de réclamation, vous devrez aviser l'administrateur provincial et lui fournir la documentation justificative au moins dix (10) jours civils avant l'audition. L'arbitre pourra autoriser cet ajout aux mesures de redressement que vous avez demandées, à la condition que le fabricant ait la possibilité de répondre à votre ajout et dispose d'un délai suffisant à cette fin.



## **PARTIE V - RÈGLEMENT DE VOTRE RÉCLAMATION DÉPOSÉE AUPRÈS DU PAVAC**

### **Que faire si le fabricant offre de régler ma réclamation avant l'audition?**

Vous pouvez discuter d'un règlement de votre réclamation avec le fabricant en tout temps durant l'arbitrage tenu dans le cadre du PAVAC. Si ces discussions aboutissent à un règlement avant l'audition, les dispositions législatives en matière d'arbitrage de votre province ou de votre territoire vous autoriseront peut-être à demander à l'arbitre d'officialiser le règlement intervenu en rédigeant une sentence par consentement, qui comporte les avantages inhérents à la protection d'une sentence arbitrale sans les inconvénients liés au temps et aux efforts à consacrer à l'audition.

Si le règlement prévoit le rachat de votre véhicule, vous aurez probablement besoin d'une sentence par consentement afin de pouvoir réclamer le remboursement de la taxe de vente sur une base proportionnelle auprès du gouvernement de votre province ou de votre territoire.

De toute façon, si vous réglez votre réclamation, vous devriez aviser l'administrateur provincial le plus tôt possible.

### **Que faire si le fabricant veut discuter du règlement de ma réclamation à l'audition?**

C'est à vous de décider si vous voulez régler votre réclamation avec le fabricant plutôt que de passer par l'arbitrage. Si vous discutez de règlement à l'audition, l'arbitre ne pourra participer aux discussions (agir comme médiateur) que si les dispositions législatives en matière d'arbitrage de votre province ou de votre territoire l'autorisent à le faire et que le fabricant et vous-même consentez à ce que l'arbitre apporte son aide. Dans la plupart des cas, l'arbitre quittera la salle pendant que les discussions de règlement se déroulent.

Si vous en arrivez à un règlement avec le fabricant à l'audition, l'arbitre officialisé sera le règlement intervenu en rédigeant une sentence par consentement, qui comporte les avantages inhérents à la protection d'une sentence arbitrale sans les inconvénients liés au temps et aux efforts à consacrer à l'audition.

## **PARTIE VI - INSPECTIONS TECHNIQUES**

### **Qu'est-ce qu'une inspection technique?**

Une inspection technique est un examen de votre véhicule par un expert indépendant qualifié, qui rédige un rapport dans lequel il expose ses observations d'expert et donne son opinion dans le but d'aider l'arbitre à comprendre les questions techniques que soulève votre réclamation. L'inspection peut comprendre le désassemblage et le réassemblage des composantes du véhicule, selon ce que demande l'inspecteur technique.

### **Qui assume les frais de l'inspection technique?**

Les frais de l'inspection technique sont assumés par le PAVAC. Vous n'avez aucuns frais à payer.



### **Qui décide si une inspection technique sera effectuée?**

C'est l'arbitre qui décide si une inspection technique est appropriée. Si le fabricant ou vous-même demandez qu'une inspection soit effectuée, l'arbitre examinera la demande. Il peut également décider par lui-même d'ordonner la tenue d'une inspection technique.

### **Quel est le mandat de l'inspecteur technique?**

Le mandat de l'inspecteur technique est d'examiner le véhicule et de répondre de façon neutre aux questions techniques de l'arbitre en se fondant sur son expertise technique.

Avant la tenue de l'inspection technique, l'arbitre rédige une ordonnance d'inspection technique avec votre aide et celle du fabricant. Dans l'ordonnance, l'arbitre décrit les symptômes que présente le véhicule et demande à l'inspecteur de répondre à des questions précises se rapportant à votre réclamation.

### **Puis-je assister à l'inspection technique?**

Oui. Nous vous communiquerons la date et le lieu de l'inspection et vous devrez mettre votre véhicule à la disposition de l'inspecteur technique. Ce dernier a treize (13) jours ouvrables, à compter de la date de réception de la demande de l'arbitre, pour terminer l'inspection. Le constructeur doit recevoir un préavis d'au moins cinq (5) jours avant l'inspection et a également le droit d'y assister. L'inspecteur technique a la responsabilité de choisir le lieu de l'inspection. Pour ce faire, il doit prendre en compte les différentes exigences de l'inspection, stipulées par l'arbitre. Dans certains cas, surtout si un équipement unique du constructeur doit être utilisé pour l'inspection, celle-ci pourra être effectuée par l'inspecteur chez un concessionnaire agréé du constructeur.

L'inspecteur technique a été informé par le PAVAC que le véhicule ne doit être utilisé que de manière sûre et dans le respect du code de la route. Il est interdit de conduire le véhicule de manière dangereuse ou à des vitesses supérieures aux limites affichées. Vous devez fournir une preuve d'assurance pour le véhicule au moment de l'inspection.

### **Le rapport de l'inspecteur m'est-il communiqué?**

Oui. L'administrateur provincial enverra une copie du rapport de l'inspecteur à l'arbitre, au constructeur et à vous-même. Les inspecteurs doivent spécifier les équipements utilisés pour les tests, incluant la marque, le modèle et la version du logiciel de l'appareil, le cas échéant. Cela permettra à toutes les parties de savoir quels équipements ont été utilisés pour réaliser l'inspection.

### **Puis-je faire des commentaires sur le rapport de l'inspecteur?**

Oui. À compter de la date de l'envoi du rapport d'inspection par l'administrateur provincial, le fabricant et vous-même disposez de sept (7) jours civils pour faire parvenir à celui-ci vos commentaires écrits relatifs à ce rapport. Vos commentaires peuvent porter, notamment, sur vos préoccupations concernant le contenu du rapport de l'inspecteur, la procédure d'inspection ou l'inspecteur lui-même.

Après avoir reçu les commentaires, l'arbitre peut décider de tenir une audition par appel conférence ou une audition en présence des parties pour entendre d'autres observations de votre part et de la part du fabricant ou pour obtenir des éclaircissements de la part de l'inspecteur.

### **De quelle manière l'arbitre se sert-il du rapport de l'inspecteur?**

L'arbitre se sert du rapport d'inspection comme outil pour comprendre les questions techniques qui se posent dans l'affaire. Après avoir examiné ledit rapport et tout commentaire ou autre éclaircissement, l'arbitre rend une décision finale en ce qui concerne votre réclamation.

L'arbitre peut souscrire aux observations et à l'avis de l'inspecteur technique, mais il n'est pas tenu de le faire, car le rapport d'inspection technique ne constitue qu'un seul élément d'information qui doit être pris en compte parmi plusieurs autres éléments et l'arbitre doit rendre une décision en se fondant sur l'ensemble de la preuve.

## **PARTIE VII - APRÈS L'AUDITION**

### **Quand et comment suis-je informé de la décision de l'arbitre?**

L'énoncé écrit de la décision de l'arbitre et des motifs de celle-ci est appelé « sentence ».

L'arbitre doit acheminer sa sentence à l'administrateur provincial au plus tard quatorze (14) jours civils suivant la fin de l'audition et de toute inspection technique subséquente. Le fabricant et vous-même recevrez tous les deux une copie de la sentence.

### **Si l'arbitre ordonne que des réparations soient effectuées, que se passera-t-il par la suite?**

Si l'arbitre ordonne que des réparations soient effectuées, le concessionnaire autorisé et vous-même devrez collaborer pour que les travaux soient exécutés dans les trente (30) jours ouvrables suivant la réception de la sentence. Le fabricant prendra les dispositions nécessaires et vous communiquera le nom et l'adresse du concessionnaire autorisé où vous devrez conduire votre véhicule pour que les réparations y soient exécutées.

Si les réparations ne sont pas satisfaisantes, vous pourrez demander à l'administrateur provincial de renvoyer l'affaire à l'arbitre, qui en demeurera saisi pendant une période d'au plus quatre-vingt-dix (90) jours civils à partir de la date à laquelle les réparations seront terminées. L'arbitre peut décider de tenir une audition par appel conférence ou visioconférence ou une audition en présence des parties pour recevoir vos commentaires et ceux du fabricant au sujet des réparations; il peut aussi ordonner la tenue d'une autre inspection technique avant de confirmer ou de modifier la sentence initiale.

### **Si l'arbitre ordonne le rachat, que se passera-t-il par la suite?**

Si l'arbitre ordonne le rachat, le fabricant devra le finaliser dans les vingt et un (21) jours civils suivant la réception de la décision de l'arbitre. Vous devez suivre toutes les étapes du rachat énoncées dans la Convention d'arbitrage.

Si des problèmes se présentent dans le cadre du rachat, le fabricant ou vous-même pourrez demander à l'administrateur provincial de renvoyer l'affaire à l'arbitre, qui en demeurera saisi jusqu'à ce que le rachat soit effectué. L'arbitre peut tenir une audition en personne ou une audition par appel conférence ou visioconférence afin de recevoir vos commentaires et ceux du fabricant au sujet du rachat avant de décider de confirmer ou de modifier la sentence initiale. Si vous avez dû payer des frais de financement ou verser des paiements de location supplémentaires parce que le fabricant a tardé à mettre en œuvre le rachat (après le délai de 21 jours civils), vous pourrez réclamer ces frais.

### **Si l'arbitre ordonne le remboursement d'une somme d'argent, quand cette somme me sera-t-elle versée?**

Si l'arbitre ordonne le remboursement du coût des réparations ou des tests de diagnostic, des menues dépenses ou des frais liés à une assignation à comparaître ou à un subpoena, le fabricant vous versera cette somme dans les vingt et un (21) jours civils suivant la réception de la décision de l'arbitre.

### **Qu'arrivera-t-il si l'arbitre ne se prononce pas en ma faveur?**

Si l'arbitre rend une décision en faveur du fabricant et rejette votre réclamation, l'affaire sera classée.

### **Puis-je interjeter appel de la sentence si je ne l'approuve pas?**

Non. La sentence rendue dans le cadre du PAVAC est finale et exécutoire. Le fabricant et vous-même devez vous conformer à la sentence de l'arbitre même si vous ne l'approuvez pas.

Toutefois, vous pouvez peut-être demander au tribunal d'annuler la décision de l'arbitre ou d'ordonner la tenue d'une nouvelle audition en vous basant sur les critères énoncés dans les dispositions législatives en matière d'arbitrage de votre province ou de votre territoire. Vous devrez probablement consulter un avocat à ce sujet.

### **Que puis-je faire s'il y a une erreur de calcul dans la sentence ou un élément que je ne comprends pas?**

Les dispositions législatives en matière d'arbitrage de votre province ou de votre territoire autorisent peut-être le fabricant ou vous-même à demander à l'arbitre une explication complémentaire ou une correction si le fabricant ou vous-même :

- avez besoin que la sentence soit clarifiée;
- avez besoin de plus de renseignements sur les motifs de la sentence;
- pensez que la sentence est incomplète;
- croyez qu'une injustice a été commise (conformément aux dispositions législatives applicables en matière d'arbitrage);
- relevez des erreurs arithmétiques.

Toutes ces demandes doivent être présentées par l'entremise de l'administrateur provincial dans les quinze (15) jours civils qui suivent la



## Programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles du Canada

réception de la décision de l'arbitre. L'administrateur provincial acheminera la demande à l'arbitre, après quoi il prendra l'une ou l'autre des mesures suivantes :

- il transmettra les directives ou la réponse de l'arbitre aux parties;
- il rouvrira l'affaire si l'arbitre lui demande de le faire;
- il continuera de surveiller la mise en oeuvre de la sentence, le cas échéant;
- il classera le dossier selon les directives de l'arbitre.

### **Que puis-je faire si j'ai des préoccupations concernant l'arbitre lui-même ou la façon dont il a mené la procédure?**

Si vous avez une plainte à formuler au sujet d'un arbitre ou de la façon dont l'audition a été menée, le PAVAC dispose d'un mécanisme de plainte formel. Pour obtenir plus de détails, veuillez communiquer avec l'administrateur provincial ou visiter notre site à l'adresse suivante : [www.PAVAC.ca](http://www.PAVAC.ca).

Pour que la plainte soit examinée, l'arbitre doit être dessaisi de l'affaire et la sentence qu'il a rendue ne doit pas faire l'objet d'une contestation devant les tribunaux. La plainte doit être formulée par écrit et reçue par le directeur général au plus tard dans les soixante (60) jours après la date à laquelle l'arbitre a été dessaisi de l'affaire.

Un spécialiste indépendant en matière d'arbitrage dont les services ont été retenus par le PAVAC mènera une enquête au sujet de la plainte et fera état de ses constatations et de ses recommandations, le cas échéant) dans un rapport qui sera remis aux membres du conseil d'administration du PAVAC et à vous-même.

Le mécanisme de plainte ne constitue pas un mécanisme d'appel à l'encontre de la décision de l'arbitre et ne peut nullement modifier l'issue de votre affaire.

**1-800-207-0685**  
**[www.pavac.ca](http://www.pavac.ca)**

*This publication is also available in English.*

*Revised juin 2023*