



**Communiqué de presse – juillet
2021 (pour distribution immédiate)**

Rapport annuel de 2021 du Programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles du Canada

Le Programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles du Canada (PAVAC) a publié aujourd'hui son rapport annuel pour l'année 2021. Il s'agit de la 27^e année du Programme et de la deuxième année des restrictions causées par la pandémie de COVID-19. Les opérations de PAVAC ont rouvert en 2021 et la première moitié de l'année incluait des auditions en distanciel et des inspections techniques des véhicules. Dans la deuxième moitié de l'année, certaines auditions d'arbitrage se sont tenues en présentiel, après le relâchement des normes sanitaires. Les changements opérationnels approuvés par le Conseil d'administration en 2020 ont été intégralement mis en oeuvre en 2021.

« Face aux restrictions et limites sanitaires imposées par la pandémie de COVID-19, PAVAC a travaillé diligemment pour continuer de servir les consommateurs et les constructeurs automobiles, » a affirmé David Adams, président du conseil d'administration du PAVAC. « La charge de travail est revenue à des niveaux similaires à ceux de 2019, » a-t-il ajouté. « Notre succès a été grandement dû aux changements de processus des constructeurs qui ont organisé des auditions en distanciel et à l'attitude positive des consommateurs qui ont adopté rapidement cette méthode ».

Gratuit pour les consommateurs, le Programme offre des services de médiation et de résolution des litiges dans toutes les provinces et tous les territoires canadiens. Les auditions se tiennent dans la région du consommateur et les décisions sont contractuelles autant pour le consommateur que pour le constructeur. Vous trouverez davantage de détails concernant les résultats des arbitrages sur le site Web du Programme.

Les fabricants participants comprennent Ford, General Motors, Honda, Hyundai, Jaguar Land Rover, KIA, Mazda, Mercedes Benz, Nissan, Porsche, Subaru, Toyota, Volkswagen et Volvo.

Nous encourageons les consommateurs qui souhaitent obtenir davantage de renseignements de consulter le site Web de PAVAC au www.pavac.ca. Ils peuvent effectuer leur demande en ligne à tout moment. Les consommateurs peuvent également joindre PAVAC en communiquant au 1-800-207-0685.

Personne-ressource pour les médias :

Stephen Moody
Directeur général
Programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles du Canada
416-490-0615
smoody@camvap.ca