



# Programme D'arbitrage Pour Les Véhicules Automobiles Du Canada

1-800-207-0685

www.pavac.ca

## Préparation de votre dossier

L'arbitre rendra une décision en se fondant sur les éléments de preuve et les témoignages présentés par vous et par le fabricant. Vous devez convaincre l'arbitre que vous avez le droit d'obtenir la mesure de redressement que vous demandez et vos arguments doivent avoir plus de poids que ceux du fabricant.

- Suggestions pour organiser votre dossier (peut varier en fonction du dossier):**
  - Quel est le "présent défaut" manifesté par votre véhicule?
  - À quel moment le problème est-il survenu la première fois?
  - À qui avez-vous parlé et quand?
  - Des réparations ont-elles été effectuées et quand?
  - Le problème est-il survenu à nouveau? Dans l'affirmative, quand?
  - Quelle a été la réponse du concessionnaire et du fabricant?
  - Quels sont les faits et les points techniques qui montrent qu'il existe un problème lié à la garantie ou à un vice de fabrication?
  - Qu'est-ce qui justifie la mesure de redressement que vous demandez?
  - Déterminez en quoi des témoins pourraient appuyer votre dossier.
  - Devez-vous assigner des témoins à comparaître?
- Préparez vos éléments de preuve (peut varier en fonction du dossier):**
  - Votre témoignage
  - Le témoignage de vos témoins
  - Le rapport ou le témoignage de tout témoin expert
  - Pièces usagées ou autre élément de preuve matérielle
  - Documents, comme :
    - contrat de vente au détail, contrat de location
    - autorisations de travail, reçus, factures
    - toute correspondance entre vous et le concessionnaire ou le fabricant
    - immatriculation du véhicule
    - livret de garantie
- Examinez la réponse du fabricant et soyez prêt à la contester**
  - Noter par écrit les questions que vous voulez poser au fabricant ou à ses témoins
- Si vous demandez le rachat du véhicule, veuillez remplir le formulaire de calcul du montant au titre du rachat.**

## À l'audition

*Soyez organisé, persuasif, courtois et prêt à présenter tous les éléments de preuve.  
Votre audition peut être tenue par téléconférence ou en présence des parties.*

- Ayez le véhicule avec vous**
  - Votre véhicule peut être inspecté
  - Si le véhicule ne fonctionne pas, communiquez avec l'Administrateur provincial
  - Veuillez apporter avec vous des preuves d'assurance et de propriété du véhicule
- Apportez les documents que vous avez l'intention de présenter à l'audition (ces documents ont déjà été envoyés à l'Administrateur provincial)**
- À quoi devez-vous vous attendre lors de l'audition**

*Vous devrez convaincre l'arbitre du bien-fondé de votre demand*

  - Vous devrez prêter serment ou vous engager par affirmation solennelle à dire la vérité
  - Soyez prêt à présenter votre dossier
  - Soyez prêt à donner un aperçu de la mesure de redressement que vous demandez
  - Soyez prêt à être contre-interrogé par le fabricant, et vos témoins doivent l'être également
  - Soyez prêt à écouter la présentation du dossier par le fabricant
  - Soyez prêt à poser des questions au représentant et aux témoins du fabricant
  - Soyez prêt pour un essai routier ou pour une inspection de votre véhicule
  - Soyez prêt à répondre aux questions de l'arbitre
- Après l'audition l'arbitre peut ordonner qu'une inspection indépendante de votre véhicule soit effectuée**
  - Si une inspection est ordonnée, l'Administrateur Provincial vous contactera pour en arranger le lieu et l'heure.
  - Vous et le fabricant pouvez y assister
  - Vous et le fabricant aurez l'occasion de présenter par écrit vos commentaires concernant le rapport de l'inspecteur
- L'arbitre examinera les éléments de preuve que vous et le fabricant avez présentés, et il rendra sa décision par écrit**

**Pour obtenir plus de renseignements,  
veuillez consulter les pages 16 à 21  
du document intitulé  
« Se préparer pour le PAVAC »**