

Programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles du Canada

Communiqué de presse
16 août 2009
Pour diffusion immédiate

Des renseignements multilingues concernant le Programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles du Canada sont maintenant offerts sur le Web

ACTUALITÉS

Des renseignements en arabe, cantonais, inuktitut, italien, coréen, mandarin, polonais, portugais, panjabi, russe, espagnol, tagal, tamoul, ourdou et en vietnamien, sont maintenant offerts sur le site Web du PAVAC à l'adresse suivante : www.pavac.ca.

M. James Savary, président du conseil d'administration du PAVAC, a déclaré aujourd'hui que « ces renseignements multilingues aideront de nombreux résidents du Canada à mieux comprendre ce qu'offre le PAVAC et la façon d'avoir accès à ce programme important de règlement des différends à l'intention des consommateurs ».

Le PAVAC s'applique à deux types de différends avec les fabricants de véhicules : les allégations de vices dans l'assemblage du véhicule et l'application ou l'administration de la garantie du fabricant attachée au véhicule neuf.

M. Savary a signalé que « même si nos services sont offerts en français et en anglais, les renseignements multilingues fourniront aux consommateurs des informations de base qui leur permettront de déterminer s'ils peuvent recourir au PAVAC. Puis, avec l'aide d'amis ou de services langagiers communautaires, la communication peut être établie avec le PAVAC. De nombreux consommateurs ont eu recours à nos services d'arbitrage avec l'aide d'amis, de parents ou d'agents pour franchir les obstacles de l'écart linguistique. De créer les conditions favorables pour les consommateurs en leur fournissant d'abord de l'information est l'objectif de cette initiative. »

Les consommateurs peuvent composer le 1-800-207-0685 de partout au Canada ou cliquer sur le site Web du PAVAC à l'adresse suivante : www.pavac.ca. Le site Web est très riche en information sur le PAVAC et sur la façon de présenter une demande au programme. La procédure de demande peut être commencée directement à partir du site Web.

Pour en savoir davantage sur le PAVAC, les consommateurs peuvent consulter le livret de garantie du fabricant participant ou le manuel du propriétaire ou communiquer directement avec le PAVAC en composant le numéro suivant : 1-800-207-0685 ou en cliquant sur le site Web du PAVAC à l'adresse suivante : www.pavac.ca.

FAITS EN BREF

- Le PAVAC s'applique aux différends qui portent sur les allégations de vices dans l'assemblage des véhicules ou sur l'application ou l'administration de la garantie du fabricant attachée au véhicule neuf. Parmi les critères d'admissibilité, les véhicules doivent être des modèles de l'année courante (2009) ou de l'une ou l'autre des quatre années précédentes (présentement 2005) qui ont parcouru moins de 160 000 kilomètres.
- Depuis 1994, les administrateurs provinciaux du PAVAC de l'ensemble du pays ont traité un peu plus de 108 000 demandes de renseignements de la part des consommateurs. Bon nombre de ces demandes de renseignements portent sur le programme et sur la façon de procéder pour régler des problèmes avec les fabricants. À la fin de 2008, les consommateurs avaient déposé 8 005 formulaires de réclamation auprès du programme depuis 1994. De ce nombre, c'est au Nunavut que le nombre de demandes de réclamation a été le plus bas, soit 3, et le nombre le plus élevé de demandes de réclamation a été en Ontario avec 3 835 demandes déposées.

Les fabricants qui participent au programme sont énumérés dans la trousse d'information.

Personnes-ressources pour les médias

M. James Savary, Ph. D.
Président
Conseil d'administration

jsavary@glendon.yorku.ca
416-480-0601

Steve Moody
Directeur général
PAVAC

smoody@camvap.ca
416-490-0615, poste 201