



Communiqué de Presse : Immédiat. 28 mai 2012

Le Programme National d'Arbitrage des Véhicules affiche un nouveau look

(Maison Hart, Toronto) Le Programme d'Arbitrage pour les Véhicules Automobiles du Canada (PAVAC), le plus grand programme d'arbitrage pour consommateurs du Canada, a dévoilé hier son nouveau logo et son site internet complètement reconçu.

« Dans l'industrie automobile les modèles de véhicules changent chaque année, en général avec des améliorations significatives, mais notre logo et notre site internet dataient d'il y a dix-huit ans et il était temps pour un changement de modèle » selon David Adams, Président du Conseil d'Administration du PAVAC.

« De la même façon qu'un nouveau modèle de véhicule de l'année, le nouveau site internet a été remis à jour, ce qui rendra l'accès aux informations sur les services PAVAC beaucoup plus facile aux consommateurs. » ajoute David Adams, qui note de plus que « Le nouveau logo et la nouvelle identité visuelle du PAVAC symbolisent le partenariat entre le gouvernement, les consommateurs, les concessionnaires et les fabricants. La couleur et la feuille d'érable du logo identifient clairement le PAVAC comme étant dédié de manière unique au Canada, tout comme nos services sont disponibles d'une côte à l'autre sans frais pour le consommateur.

Le Ministre des Services aux Consommateurs de l'Ontario, l'honorable Margaret Best assistait à l'annonce et complimenta le PAVAC pour ses 18 années couronnées de succès à fournir ses services d'arbitrage aux consommateurs et aux fabricants.

« Depuis ses débuts en Ontario en 1994, le PAVAC est devenu une histoire à succès du domaine consommateur dans chaque Province et Territoire au travers du pays avec des taux de succès positifs pour les consommateurs et un fort engagement des fabricants pour bien faire les choses » note Madame la Ministre Best.

Le PAVAC est un programme national d'arbitrage pour la résolution de différends entre les consommateurs et le fabricant de leur véhicule. Les services du programme sont gratuits pour les consommateurs et payés entièrement par le constructeur de leur véhicule. Les services de résolution des différends du PAVAC sont disponibles pour les véhicules appartenant aux modèles de l'année en cours et des quatre précédentes années (présentement 2008 ou plus récent) concernant des différends entre consommateur et fabricant sur des allégations de défauts de fabrication ou d'exécution de la garantie nouveau véhicule. Si le consommateur prévaut au terme de l'arbitrage, les arbitres PAVAC peuvent ordonner au fabricant de racheter le véhicule, le réparer ou rembourser le consommateur pour des réparations déjà effectuées et pour une gamme définie de dépenses encourues et non couvertes liées aux règles du programme.

En 2011, les arbitres du PAVAC ont prononcé 83 ordonnances de réparations, 11 de remboursements de réparations pour un total légèrement supérieur à 17.000\$ et 70 de rachat pour un total de 1.930.402\$. 315 nouvelles réclamations ont été traitées avec 269 dossiers passés en arbitrage durant l'année calendaire, 14 dossiers résolus avant arbitrage, 39 dossiers rétractés par le consommateurs et 5 déclarés inéligibles. L'objectif du PAVAC est de traiter le dossier du consommateur et que ce dernier en reçoive le résultat en moins de 70 jours.

Les consommateurs peuvent contacter le PAVAC au moyen du site internet à www.camvap.ca ou au 1-800-207-0685.

David Adams
Président du Conseil d'Administration du PAVAC
416-595-8251 poste 1222

Stephen Moody
Directeur Général du PAVAC
416-490-0615 poste 201