



Communiqué de presse

Date de publication prévue : le lundi
17 septembre 2018

Les consommateurs bénéficient des récents changements apportés au programme d'arbitrage sans frais pour les véhicules automobiles

Mark Nantais, président du conseil d'administration du Programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles du Canada (PAVAC), a annoncé deux modifications majeures au programme qui entraîneront une hausse du montant versé aux consommateurs dans les cas où l'arbitre ordonne au fabricant de rembourser le prix d'achat de leur véhicule à l'issue d'une audition tenue dans le cadre du PAVAC.

Ces changements peuvent avoir pour effet d'augmenter le montant de rachat de quelques centaines de dollars jusqu'à une somme pouvant atteindre 3 000 \$, compte tenu, à la fois, du coût initial du véhicule et de la distance que celui-ci aura parcourue à la date de l'audition tenue dans le cadre de l'arbitrage.

De plus, la somme que l'arbitre peut accorder au titre des menues dépenses passe de 500 \$ à 1 000 \$. Ce changement aidera les consommateurs qui doivent payer des frais de location de véhicule, de taxi, de remorquage et d'hébergement en raison des problèmes associés à leur véhicule.

Selon M. Nantais, [TRADUCTION] « [c]es changements apportés au programme permettent de tenir compte des difficultés auxquelles les propriétaires de véhicules font face à l'heure actuelle et traduisent la collaboration entre les membres du conseil d'administration du PAVAC, qui se compose de représentants des consommateurs, des gouvernements et de l'industrie ». De plus, [TRADUCTION] « ils sont plus avantageux sur le plan financier pour le consommateur ».

De l'avis de Gary Frost, représentant de l'Office de la protection du consommateur du Québec au sein du conseil d'administration du PAVAC, [TRADUCTION] « ces changements renforcent le PAVAC, un programme de règlement des différends qui peut à tout moment être rapidement mis à jour en fonction de l'évolution du secteur automobile et des besoins des consommateurs. »

Le PAVAC est accessible sans frais pour les consommateurs. Les véhicules admissibles sont ceux de l'année de modèle en cours et des quatre années précédentes. Les véhicules de 2014 et les véhicules plus récents sont admissibles jusqu'à la date limite annuelle du 30 septembre; par la suite, les véhicules de l'année 2015 et les véhicules plus récents seront admissibles. Pour obtenir des renseignements au sujet du PAVAC, les consommateurs peuvent consulter le site Web du programme, à www.pavac.ca, ou téléphoner au numéro sans frais 1-800-207-0685.

Personne ressource

Stephen Moody

Directeur général, PAVAC

416-490-0615, poste 201 (pour les communications avec les médias seulement)

Le PAVAC est un programme national visant à aider les consommateurs à régler les différends qui les opposent aux constructeurs de leurs véhicules concernant des allégations de défaut dans l'assemblage du véhicule ou dans les matériaux ayant servi à le fabriquer, ainsi que l'application ou l'administration de la garantie attachée au véhicule neuf. Les différends sont réglés par voie d'arbitrage. Les membres du PAVAC comprennent tous les gouvernements des provinces et des territoires, l'Association des consommateurs du Canada, l'Association canadienne des constructeurs de véhicules, Constructeurs mondiaux d'automobiles du Canada et la Corporation des associations de détaillants d'automobiles. Le programme est entièrement financé par les constructeurs de véhicules.