

CAMVAP

Canadian Motor Vehicle
Arbitration Plan



Programme d'arbitrage pour
les véhicules automobiles du Canada

PAVAC

Pour publication immédiate

Régler les questions avec les fabricants de véhicules

Rapports annuels 2008 et 2009 du Programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles du Canada

(13 septembre 2010) Aujourd'hui, le Programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles du Canada a annoncé la publication de ses rapports annuels de 2008 et 2009.

« Le PAVAC est le programme auquel les consommateurs peuvent recourir pour régler leurs différends avec le fabricant de leur véhicule. C'est un programme d'arbitrage qui est rapide, juste, gratuit, amical et dont l'issue est finale », déclare M. James Savary, Ph. D., président du PAVAC et représentant des consommateurs au sein du conseil d'administration dudit organisme. « Il est important que les consommateurs sachent que le PAVAC existe pour eux si jamais ils ont besoin de nos services » a-t-il dit.

« Le PAVAC est rapide, juste, gratuit, amical et final » indique M. J. Savary. « Le programme offre un cadre au consommateur et au fabricant pour régler leurs problèmes en permettant aux deux participants d'arriver à une solution. Le programme s'applique à deux catégories de différends : ceux qui portent sur les vices dans l'assemblage du véhicule et ceux qui concernent l'application de la garantie attachée au véhicule neuf ».

Le PAVAC fonctionne vraiment!

En 2008, le programme a traité 346 affaires et, de ce nombre, 102 véhicules ont été rachetés par les fabricants à la suite d'une ordonnance de rachat, ce qui représentait un montant total de 1,82 million de dollars. Dix-huit consommateurs se sont vus rembourser les dépenses qu'ils avaient engagées pour un montant total de 38 000 \$ et 72 ordonnances rendues enjoignaient les fabricants à réparer le véhicule du consommateur, sans frais pour le consommateur.

En 2009, le programme a traité 285 affaires et, de ce nombre, 93 véhicules ont été rachetés par les fabricants à la suite d'une ordonnance de rachat, ce qui représentait un montant total de 2,14 million de dollars. Dix consommateurs se

sont vus rembourser les dépenses qu'ils avaient engagées pour un montant total de près de 18 000 \$ et 62 ordonnances de réparation ont été rendues.

« Chrysler, Ford, General Motors, Honda, Hyundai, Jaguar, KIA, Land Rover, Mazda, Mercedes-Benz, Nissan, Porsche, Subaru, Suzuki, Toyota, Volkswagen et Volvo participent tous au PAVAC » indique M. J. Savary. Les fabricants qui n'ont pas adhéré au programme sont BMW, qui comprend les marques Mini et Rolls-Royce, ainsi que Mitsubishi. M. J. Savary poursuit en indiquant « que les fabricants qui participent au programme comprennent la nécessité pour les consommateurs d'avoir accès à une voie autre que celle des tribunaux judiciaires lorsqu'un différend se présente ».

Le PAVAC est un élément important de la trousse d'outils dont disposent les fabricants pour régler les problèmes qui se présentent avec leurs clients » déclare M. Mark Nantais, un représentant de l'industrie qui siège au conseil d'administration du PAVAC. « Le PAVAC est un programme très positif pour les consommateurs, et les fabricants travaillent très fort pour régler rapidement leurs dossiers ».

Les consommateurs peuvent commencer la procédure du PAVAC directement à partir du site Web du PAVAC à l'adresse suivante : www.pavac.ca ou en composant le numéro suivant : 1-800-207-0685. La durée de tout le processus est d'environ 70 jours, et les auditions sont tenues dans la communauté où réside le consommateur.

Personnes-ressources pour les médias :

M. James Savary, Ph. D.
Président du conseil d'administration du PAVAC
416-480-0601

Mark Nantais
Président de l'Association canadienne des constructeurs de véhicules
416-364-9333

Stephen Moody
Directeur général
PAVAC
416-750-4046
smoody@camvap.ca