



## Canadian Motor Vehicle Arbitration Plan

### ¿Qué es el Programa Canadiense de Arbitraje para Vehículos de Motor (CAMVAP)?

CAMVAP es un programa que permite la resolución de las disputas entre consumidores y fabricantes de automóviles por medio de un sistema de arbitraje vinculante. Las disputas sobre supuestos defectos de fabricación de un vehículo o sobre la aplicación de la garantía de un vehículo nuevo son asuntos susceptibles de ser sometidos al arbitraje dentro del programa CAMVAP.



CAMVAP está disponible sin coste alguno para el consumidor y se puede acceder a él en todas las Provincias y Territorios de Canadá.

CAMVAP es una forma efectiva de solucionar disputas. Un mediador independiente y neutral es asignado a cada expediente y toma una decisión justa tanto para el propietario como para el fabricante del vehículo.

### Preguntas más frecuentes

Puede encontrar las respuestas a las preguntas adicionales sobre el Plan Canadiense de Arbitraje para Vehículos de Motor que no sean tratadas aquí llamando al 1-800-207-0685 o visitando nuestro sitio web en [www.camvap.ca](http://www.camvap.ca).

### ¿Quién puede acceder al programa CAMVAP?

CAMVAP está destinado a los propietarios y arrendatarios de vehículos nuevos y usados. Los vehículos propiedad de empresas pueden acceder también si cumplen con los requisitos para la participación en el programa.

### ¿Cómo funciona el programa CAMVAP?

Usted está de acuerdo en someter una disputa a la decisión de un mediador. El mediador celebra una vista en la que escucha tanto su punto de vista sobre la disputa como el del fabricante del vehículo. Tras tener en cuenta las pruebas presentadas por usted y por el fabricante, el mediador tomará una decisión que es considerada final y vinculante.

En algunos casos, el consumidor y el fabricante pueden solucionar la disputa antes de presentársela al mediador.

### ¿Qué puede hacer el programa CAMVAP por mí?

Los mediadores del plan CAMVAP pueden pedir a los fabricantes que:

1. Reparen el problema de su vehículo y asuman los gastos de dicha reparación,
2. Le compren a usted el vehículo de vuelta,
3. Le reembolsen el importe de las reparaciones que usted ya haya pagado,
4. Le reembolsen los gastos menores.

El mediador puede decidir que el fabricante no es responsable de la disputa presentada.

### ¿Necesito un intérprete?

Los formularios y servicios del plan CAMVAP se ofrecen en inglés y francés. Si prefiere el servicio en francés, es posible que su caso sea transferido a nuestro administrador en Quebec. Si no habla inglés ni francés, necesitará un intérprete y CAMVAP estará encantado de trabajar con dicho individuo para garantizar su acceso al programa.

**1-800-207-0685**

[www.camvap.ca](http://www.camvap.ca)



## Canadian Motor Vehicle Arbitration Plan

### ¿Pueden usted y su vehículo beneficiarse del programa CAMVAP? • Un chequeo rápido

1. ¿Trata su disputa con el fabricante de acusaciones por un defecto de fabricación del vehículo o por la administración del fabricante de la garantía del nuevo vehículo?
2. ¿Es usted residente en Canadá y compró el vehículo en Canadá a un concesionario autorizado del fabricante?
3. ¿Utiliza su vehículo principalmente para uso personal o familiar? (Visite nuestro sitio web si desea más información sobre el uso profesional)
4. ¿Es su vehículo un modelo actual o de los cuatro últimos años?
5. ¿Tiene el vehículo un kilometraje inferior a 160 000 kilómetros?
6. ¿Ha seguido el proceso de resolución de disputas del fabricante (consultar el manual del propietario)?
7. ¿Les ha dado al concesionario y al fabricante un tiempo razonable para resolver el problema?

### CAMVAP es rápido, gratuito, fácil de utilizar, libre, final... ¿Puedo acudir a un tribunal?

Como consumidor, la decisión es suya. Puede presentar una denuncia ante un tribunal o utilizar el plan CAMVAP, pero no ambas opciones.

¿Dónde se celebrará la vista?

Si se celebra una vista para su caso, tendrá lugar en su localidad o cerca de ella.

### ¿Necesita más información?

Si ha respondido afirmativamente a todas las preguntas arriba indicadas, puede participar en el plan CAMVAP. Para más información, póngase en contacto con el administrador de nuestro programa en 1-800-207-0685 o visite nuestro sitio web en [www.camvap.ca](http://www.camvap.ca).

### Fabricantes participantes

Chrysler Canada Inc.	1-800-465-2001 1-800-387-9983 (Quebec)
Ford Motor Company of Canada, Limited	1-800-565-3673
General Motors of Canada Limited	1-800-263-3777 (inglés) 1-800-263-7854 (francés) 1-800-263-3830 (TTY)
Honda Canada Inc.	1-888-946-6329 (Honda) 1-888-922-8729 (Acura)
Hyundai Auto Canada Corp.	1-800-461-8242 1-800-461-5695 (Quebec)
Jaguar Canada Inc.	1-800-668-6257
KIA Canada Inc.	1-877-542-2886
Land Rover Group Canada Inc.	1-800-346-3493
Mazda Canada Inc.	1-800-263-4680
Mercedes-Benz Canada Inc.	1-800-387-0100
Nissan Canada Inc.	1-800-387-0122 (Nissan) 1-800-361-4792 (Infiniti)
Porsche Cars North America Inc.	1-800-767-7243
Subaru Canada Inc.	1-800-894-4212
Toyota Canada Inc.	1-888-869-6828 (Toyota) 1-800-265-3987 (Lexus)
Volkswagen Group Canada Inc.	1-800-822-8987 (Volkswagen) 1-800-822-2834 (Audi)
Volvo Cars of Canada Corp.	1-800-663-8255

**1-800-207-0685**  
[www.camvap.ca](http://www.camvap.ca)