

# Proceso de reclamación

## ✓ Usted completa y presenta su solicitud.

Si ha intentado todas las demás opciones sin obtener resultados, comuníquese con nosotros o visite nuestro sitio web ([omvic.on.ca](http://omvic.on.ca)) para descargar el paquete de reclamación. Asegúrese de seguir las instrucciones y llenar los formularios completamente.

## ✓ Le ayudamos a preparar su reclamo para presentarlo ante el Consejo Directivo.

Cuando presente su reclamo, revisaremos su solicitud, evaluaremos si cumple con los requisitos y lo prepararemos para la consideración final del Consejo Directivo.

## ✓ El Consejo Directivo revisa su reclamo.

El Consejo Directivo se reúne varias veces al año para revisar reclamos. Luego de que se toma una decisión final, se reconocen la mayoría de los reclamos que han sido aprobados.

## ✓ Se le informa sobre la decisión final y su derecho a apelar (si fuera necesario).

Si no está de acuerdo con la decisión final del Consejo Directivo, puede presentar una apelación ante un organismo independiente denominado *Tribunal de Apelación de Licencias*.

Cuando reciba la decisión del Consejo, también se le informará sobre sus derechos a apelar.

## Fondo de Indemnización de los Concesionarios de Automotores

### Protección financiera para los compradores de vehículos de Ontario

El Fondo de Indemnización de los Concesionarios de Automotores es un fondo financiado por la industria, que indemniza a los consumidores que sufren pérdidas financieras a causa de una operación realizada con un **concesionario de automotores inscripto en Ontario**.

El monto máximo que abona el Fondo de Indemnización de los Concesionarios de Automotores es de \$45.000 por operación vehicular.

El Consejo de la Industria Automotriz de Ontario (OMVIC por su sigla en inglés), agente regulador de la industria de la compraventa de automotores de Ontario, administra el Fondo de Indemnización de los Concesionarios de Automotores.



**Motor Vehicle  
Dealers  
Compensation Fund**

## Comuníquese con nosotros

### Fondo de Indemnización de los Concesionarios de Automotores

Teléfono: 1-800-943-6002 ext. 3661

Fax: 416-226-9406

Sitio web: [omvic.on.ca](http://omvic.on.ca)

Correo electrónico: [compfund@omvic.on.ca](mailto:compfund@omvic.on.ca)

# Cómo resolver problemas

con la compra de un vehículo en Ontario



El mejor modo de evitar problemas con la compra de un vehículo es informarse bien **antes** de adquirirlo. Si tiene inconvenientes con el contrato de compra o con la declaración del historial del vehículo, puede seguir estos pasos.



**Motor Vehicle  
Dealers  
Compensation Fund**

# SU GUÍA DE 3 PASOS

## Paso 1

### Hable con su concesionario sobre su problema

Si cree que tiene un problema con la compra de su vehículo, primero comuníquese con el concesionario que se lo vendió.



Algunos problemas son simples malentendidos. **La mayoría de los concesionarios trabajará directamente con usted para abordar los problemas o cuestiones**

puesto que están regidos por la *Ley de Concesionarios de Automotores, 2002* (MVDA por su sigla en inglés), la cual es administrada por el Consejo de la Industria Automotor de Ontario (OMVIC). Además los concesionarios deben cumplir con el Código de Ética del OMVIC.

Lleve registros y conserve copias de todos los acuerdos, recibos, facturas, cheques y estados de tarjeta de crédito.

Si no está satisfecho con el resultado, es posible que cuente con otros recursos. Remítase al **Paso 2**.



### NOTA

- Las operaciones deben cumplir con criterios específicos a fin de calificar para recibir indemnización financiera.
- Su reclamo debe estar respaldado con evidencia. **Lleve registros detallados de su operación.**
- Los reclamos **deben presentarse dentro de los dos años** del momento en que el concesionario se rehúsa a reembolsar al cliente o no puede hacerlo.

## Paso 2

### Comuníquese con el OMVIC para obtener información y asistencia

El OMVIC es el organismo que regula la industria de la compraventa de automotores y puede **ofrecer asistencia para resolver su problema**. Si no es posible resolver el problema, puede calificar para recibir indemnización financiera del Fondo de Indemnización de los Concesionarios de Automotores.

El **Fondo de Indemnización de los Concesionarios de Automotores** se estableció para ofrecerle a los consumidores que califican una **indemnización por las pérdidas financieras** en que hayan incurrido al comprar un vehículo de un concesionario inscripto en Ontario.

Si cumple con los criterios específicos y el problema aún no ha sido resuelto, remítase al **Paso 3**.



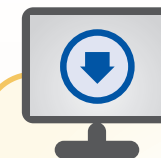
### OMVIC

El Fondo de Indemnización los **Concesionarios de Automotores se aplica únicamente a operaciones con concesionarios y vendedores inscriptos en Ontario.**

## Paso 3

### Presente un paquete de reclamación

Si solicita indemnización financiera asegúrese de **completar todos los formularios correctamente y de enviarlos con su firma y la certificación de un notario**. Se evaluarán las solicitudes completas y precisas en la próxima reunión programada del Consejo Directivo. El Consejo Directivo que está formado por representantes de la industria y de los consumidores revisará su solicitud.



### DESCARGAR

Descargue el paquete de solicitud de reclamación en **omvic.on.ca** o en **BuyWithConfidence.ca**.