



Conseils pratiques

Réparation automobile dans le Connecticut

Octroi d'une licence à un atelier de réparation

La législation de l'État du Connecticut prévoit l'obligation pour les réparateurs de véhicules automobiles d'obtenir une licence auprès du *Department of motor vehicles*. Le DMV [publie une liste en ligne](#) des ateliers de réparation automobiles agréés de l'État et le centre des réclamations des consommateurs pourra vous dire si un atelier a des litiges en cours ou s'il a fait l'objet d'une sanction disciplinaire.

Autorisation de réparation et devis écrits

La législation du Connecticut prévoit l'obligation pour l'atelier de réparation automobile d'obtenir votre autorisation écrite signée donnant une estimation du coût maximal des pièces détachées et de la main d'œuvre avant de commencer les travaux. Autrement dit, un atelier de réparation doit avoir votre approbation écrite avant de vous facturer un devis ou un diagnostic si le coût du devis ou du diagnostic est d'au moins 50 \$. L'atelier de réparation doit aussi garder une trace écrite des réparations que vous avez demandées ou un bref descriptif de l'endroit à réparer.

Voici les exceptions à cette règle générale :

Service après les heures de travail légal : si vous laissez votre véhicule à l'atelier de réparation à une heure où l'atelier est fermé, le devis relatif au prix des pièces détachées et de la main d'œuvre ainsi que votre autorisation peuvent se faire oralement quand l'atelier est ouvert mais les deux doivent néanmoins figurer sur votre facture.

Problème non identifié : parfois un réparateur ne connaîtra pas la cause ni l'ampleur d'un problème avant d'avoir examiné votre véhicule. Dans ce cas, l'atelier ne pourra pas vous fournir un devis complet écrit avant d'avoir diagnostiqué le problème. Lorsque l'atelier saura quelles sont les réparations à faire, il devra vous en informer, vous établir un devis du coût maximal des pièces détachées et de la main d'œuvre et obtenir votre autorisation avant de commencer les réparations. Si votre approbation est orale, l'atelier devra la consigner par écrit.

Approbation : vous pouvez accepter que l'atelier ne vous fournisse pas de devis écrit. Il s'agit d'une dérogation qui n'est autorisée que si elle est écrite, signée par vous et fixe un montant maximum en dollars pour les travaux de réparation.

Connaissez vos droits

Les réparations doivent être faites le jour même de la remise du véhicule à l'atelier sauf si :

- ~On vous fait savoir au moment où vous remettez le véhicule que les réparations ne seront pas effectuées le jour même ;
- ~Vous acceptez une date ultérieure ; ou
- ~Dès que l'atelier sait que les réparations n'auront pas lieu le jour même, il veillera à vous en informer et à obtenir votre approbation. Il devra consigner par écrit ses efforts pour respecter les délais et votre approbation.

Lorsque les réparations auront été réalisées, l'atelier devra vous remettre un état écrit ou une facture détaillant les travaux effectués et les pièces fournies. Si des pièces usagées ou refaites ont servi à la réparation, l'atelier devra le faire figurer sur la facture qui devra aussi préciser les garanties que l'atelier accorde sur ces pièces et la main d'œuvre.

Vous avez le droit de réclamer que l'on vous remette les pièces changées si vous en avez fait la demande au

préalable ou si vous avez donné votre autorisation écrite ou orale pour le travail à exécuter, sauf si ces pièces doivent être retournées par l'atelier, soit pour avoir un dépôt de garantie pour les travaux, soit lorsque les pièces doivent être réusinées. Dans ce cas, vous êtes habilité à inspecter les parties remplacées.

→ *Vous avez une réclamation?*

Le DMV examine les réclamations liées aux réparations comme l'impossibilité de fournir un devis écrit, de retourner les pièces demandées, de fournir une facture écrite pour les travaux effectués ou les pénalités pour les travaux non faits ou les réparations inutiles.

En cas de réclamation, contactez le service client du DMV au 860-263-5405 ou sur le site www.ct.gov/dmv.

Dernière mise à jour : le 8 octobre 2014