



- 1.** Obtenez toujours un devis écrit avant le début des travaux. Si on ne vous offre pas un devis écrit, allez voir ailleurs. Le devis devrait contenir le plus de détails possible au sujet de votre voiture, des travaux qui seront effectués et des tarifs exigés par l'atelier.
- 2.** Demandez qu'on vous remette les pièces retirées lors des réparations.
- 3.** Demandez à votre famille, à vos amis et à vos collègues de vous recommander un atelier. Si vous n'avez pas de référence pour vous orienter, faites votre recherche – et soyez prudent.
- 4.** Rendez-vous à l'atelier et discutez avec le directeur du service d'entretien ou le propriétaire.
- 5.** Demandez des références et vérifiez-les.
- 6.** Lorsque vous trouvez un atelier de réparation qui vous satisfait, soyez-lui fidèle.

Vous trouverez des conseils additionnel sure la protection du consommateur suivants en visitant le www.mgs.gov.on.ca :

- Vos droits en tant que consommateur
- Achat de marchandises
 - Votre maison
- Adhésion et services
- Véhicules automobiles
- Finances personnelles
 - Voyages
 - Escroqueries
 - Vol d'identité
- Formulaire de plainte



Ce que vous devez savoir au sujet des réparations de véhicules automobiles

Pour obtenir des renseignements généraux sur le Ministère, composez le **416 326-8555** ou le numéro sans frais **1 800 268-1142** (en Ontario).
Utilisateurs d'ATS ou de téléimprimeur :
composez le **416 325-3408**
ou le numéro sans frais **1 800 268-7095**

Veuillez envoyer vos commentaires, votre rétroaction et vos demandes de renseignements à l'adresse cbsinfo@cbs.gov.on.ca

Les consommateurs avertis font de bonnes affaires

L'Ontario est un chef de file dans le domaine de la protection des consommateurs et il a établi des règles claires pour les consommateurs et les entreprises. Connaissez vos droits – magasinez intelligemment et protégez-vous sur le marché.

Faire réparer votre voiture

Les plaintes au sujet des réparations de véhicules automobiles arrivent au troisième rang parmi celles reçues par le ministère des Services gouvernementaux. La plupart des plaintes portent sur des ateliers de réparation qui exigent des frais trop élevés, qui effectuent des travaux non autorisés ou de piètre qualité ou qui omettent de fournir des garanties. La loi vous protège lorsque vous confiez votre véhicule à un atelier de réparation. Il suffit de quelques précautions pour éliminer des plaintes communes.

Conseils pratiques :

- Obtenez toujours un devis écrit avant le début des travaux. Si on ne vous offre pas un devis écrit, allez voir ailleurs. Le devis devrait contenir le plus de détails possible au sujet de votre voiture, des travaux qui seront effectués et des tarifs exigés par l'atelier.
- Demandez qu'on vous remette les pièces retirées lors des réparations.
- Demandez à votre famille, à vos amis et à vos collègues de vous recommander un atelier. Si vous n'avez pas de référence pour vous orienter, faites votre recherche – et soyez prudent.
- Rendez-vous à l'atelier et discutez avec le directeur du service d'entretien ou le propriétaire.
- Demandez des références et vérifiez-les.
- Lorsque vous trouvez un atelier de réparation qui vous satisfait, soyez-lui fidèle.

Vos droits :

- Le coût total des réparations ne peut être supérieur de plus de 10 % au devis original – à moins que vous ne consentiez à l'augmentation du prix verbalement ou par écrit.
- La loi stipule que les ateliers de réparation doivent afficher bien en évidence des écriteaux précisant :
 - Que le réparateur doit offrir un devis écrit, sauf si le consommateur autorise un montant maximal pour la réparation.
 - Le coût de la main-d'oeuvre du réparateur et la façon dont il est calculé (soit un taux forfaitaire ou horaire).
 - Si les mécaniciens reçoivent des commissions.
 - Que les pièces retirées seront retournées, sur demande, à la fin des travaux.
 - Le numéro de téléphone du ministère des Services gouvernementaux s'il n'apparaît pas sur la facture : 416 325-3408 ou le numéro sans frais 1 800 268-7095.
- Les réparations ne peuvent être effectuées avant d'obtenir votre autorisation – par téléphone ou en signant le devis.
- Les ateliers de réparation doivent vous offrir une garantie de **90 jours ou 5 000 km** (le premier des deux prévalant) sur la plupart des pièces neuves et usagées et sur le coût de la main-d'oeuvre.
- Si votre véhicule tombe en panne durant la période de garantie ou s'il n'est plus sécuritaire, faites-le rapporter à l'atelier de réparation. L'atelier doit réparer la pièce défectueuse sous garantie et assumer le coût de la main-d'oeuvre pour cette réparation.
- Vous avez le droit de savoir si des pièces remises en état seront utilisées pour réparer votre véhicule.
- Vous avez le droit de récupérer les pièces retirées lors de la réparation.

- Si vous ne pouvez rapporter votre véhicule à l'atelier et qu'un autre atelier effectue la réparation, vous devrez rapporter les pièces défectueuses à l'atelier qui a effectué la première réparation (sur demande) pour obtenir votre remboursement.
- Vous avez le droit de savoir si les mécaniciens reçoivent des commissions.

Si un atelier de réparation a violé l'un de vos droits indiqués ci-dessus, communiquez avec le directeur et déposez immédiatement une plainte par écrit.

Vous avez besoin d'aide?

Avant de communiquer avec le ministère des Services gouvernementaux pour déposer une plainte, veuillez procéder de la façon suivante :

1. Communiquez avec l'entreprise pour discuter de votre plainte.
2. Présentez votre plainte par écrit et gardez la preuve de livraison de votre plainte et de toute autre communication avec l'entreprise.
3. Si vous n'êtes toujours pas satisfait, présentez une plainte formelle en visitant notre site Web à l'adresse www.mgs.gov.on.ca et en cliquant sur Services en ligne.

Pour obtenir de plus amples renseignements

Pour obtenir de plus amples renseignements à ce sujet et d'autres sujets relatifs aux consommateurs, veuillez communiquer avec le ministère des Services gouvernementaux au numéro **416 326-8555** ou au numéro sans frais **1 800 268-1142**. ATS : **416 325-3408** ou le numéro sans frais **1 800 268-7095**.