

Tôt ou tard, il faudra bien confier votre auto ou votre moto à un réparateur : une expérience qui peut s'avérer moins difficile si vous connaissez vos droits.

La *Loi sur la protection du consommateur* prescrit en effet des règles précises pour toutes les réparations dont le coût est supérieur à 50 \$, pièces et main-d'œuvre comprises. Toutefois, l'installation de pneus ou d'une batterie n'est pas considérée comme une réparation au sens de la loi, lorsque l'achat et l'installation font l'objet d'une même facture.

L'évaluation

La loi oblige le réparateur à vous fournir une évaluation écrite, préalablement à une réparation dont le prix excède 100 \$, sauf si vous y renoncez par un écrit rédigé entièrement de votre main et signé par vous ou si le travail est effectué sans frais. Cette évaluation doit contenir :

- vos nom et adresse et ceux du commerçant ;
- une description du véhicule : marque, modèle et numéro d'immatriculation ;
- la nature et le prix total de la réparation ;
- les pièces à poser, en spécifiant s'il s'agit de pièces neuves, usagées, réusinées ou remises à neuf ;
- la date et la durée de validité de l'évaluation.

Un réparateur ne peut exiger de frais pour faire une évaluation, à moins de vous en avoir indiqué au préalable le montant exact. De plus, même si vous décidez de ne pas faire exécuter la réparation, le réparateur ne peut exiger d'autres frais, y compris pour le coût des pièces et de la main-d'œuvre relatif au remontage du véhicule ou d'une partie de celui-ci.

L'acceptation de l'évaluation lie les parties et le réparateur ne peut vous réclamer, pour la réparation prévue à cette évaluation, plus que le prix total qui y est indiqué. Si l'évaluation ne précise pas qu'il s'agit d'un prix forfaitaire, c'est-à-dire fixe ou ferme, le total indiqué dans l'évaluation est considéré comme un prix estimatif maximum. En outre, le réparateur ne peut effectuer une réparation non prévue dans l'évaluation avant d'avoir reçu votre autorisation expresse ; si l'autorisation est fournie oralement, elle doit être inscrite de façon précise sur la copie de l'évaluation écrite conservée par le réparateur.

La remise des pièces

Vous pouvez exiger, au moment où vous demandez d'effectuer une réparation, que vous soit remise lors de la livraison de votre véhicule toute pièce qui aura été remplacée, sauf :

- si la réparation a été faite sans frais ;
- si la pièce doit être échangée contre une pièce réusinée ou remise à neuf ;
- si la pièce doit être remise au constructeur ou au distributeur, en vertu d'un contrat de garantie.

La facture

La réparation terminée, le réparateur doit vous remettre une facture détaillée indiquant :

- vos nom et adresse et ceux du commerçant ;
- une description du véhicule : marque, modèle et numéro d'immatriculation ;
- la date de la livraison et le nombre indiqué à l'odomètre à cette date ;
- la réparation effectuée ;
- chaque pièce posée (en précisant si elle est neuve, usagée, réusinée ou remise à neuf) et son prix ;
- le nombre d'heures de main-d'œuvre facturé, le tarif horaire et le coût total de la main-d'œuvre ;
- le montant des taxes applicables ;
- le total des sommes requises du consommateur ;
- les caractéristiques de la garantie.

La garantie

Toute réparation sur une auto est garantie pour 3 mois ou 5 000 kilomètres, selon le premier terme atteint.

Toute réparation sur une moto est garantie pour 1 mois.

Dans les deux cas, la garantie prend effet à la livraison de l'auto ou de la moto

On veut retenir votre véhicule ?

Même si un différend vous oppose à un réparateur, ce dernier ne peut retenir votre véhicule dans les circonstances suivantes :

- s'il a omis de vous fournir une évaluation écrite (sauf si vous y aviez renoncé) avant d'effectuer la réparation ;
- si le prix total de la réparation est supérieur au prix indiqué dans l'évaluation, à la condition que vous payiez le prix mentionné dans cette dernière ;
- si le prix total de la réparation est supérieur à la somme du prix indiqué dans l'évaluation et du prix convenu lors d'une modification que vous avez autorisée, à la condition que vous payiez un montant égal à cette somme.

Enfin, tout réparateur doit placer, bien en vue dans son établissement, une affiche sur laquelle apparaît son tarif horaire et qui vous informe clairement de vos droits en matière de réparation d'automobile ou de motocyclette.