
THE CONSUMER PROTECTION ACT
(C.C.S.M. c. C200)

Motor Vehicle Work and Repairs Regulation

Regulation 30/2013
Registered March 18, 2013

TABLE OF CONTENTS

Section

- 1 Definitions
- 2 Estimate
- 3 Determining how much more than the estimate may be charged
- 4 Authorization not in writing
- 5 Posting consumer information signs
- 6 Invoice
- 7 Records to be kept
- 8 Administrative penalty
- 9 Coming into force

Definitions

1 The following definitions apply in this regulation.

"**Act**" means *The Consumer Protection Act*. (« *Loi* »)

"**Motor Vehicle Work and Repairs Part**" means Part XXIII (Motor Vehicle Work and Repairs) of the Act. (« *partie sur les travaux et réparations concernant les véhicules automobiles* »)

LOI SUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR
(c. C200 de la C.P.L.M.)

Règlement sur les travaux et réparations concernant les véhicules automobiles

Règlement 30/2013
Date d'enregistrement : le 18 mars 2013

TABLE DES MATIÈRES

Article

- 1 Définitions
- 2 Devis
- 3 Dépassement du devis
- 4 Autorisation verbale
- 5 Affichage d'écriteaux destinés aux consommateurs
- 6 Facture
- 7 Documents
- 8 Sanctions administratives
- 9 Entrée en vigueur

Définitions

1 Les définitions qui suivent s'appliquent au présent règlement.

« **Loi** » La *Loi sur la protection du consommateur*. ("Act")

« **partie sur les travaux et réparations concernant les véhicules automobiles** » La partie XXIII de la *Loi*. ("Motor Vehicle Work and Repairs Part")

Estimate

2(1) For the purpose of subsection 214(1) of the Act, an estimate must be in writing and include the following information:

- (a) the consumer's name;
- (b) the repairer's name and, if different, the name under which the repairer carries on business;
- (c) the repairer's telephone number, the address of the premises from which the repairer carries on business, and information about any other ways that the repairer can be contacted by the consumer, such as the repairer's fax number and e-mail address;
- (d) the make, model, vehicle identification number and licence number of the motor vehicle;
- (e) the motor vehicle's odometer reading at the time of making the estimate;
- (f) a detailed description of the work to be performed or the repairs to be done to the motor vehicle;
- (g) an itemized list of the parts to be installed in the motor vehicle and a statement as to whether each part is new, reconditioned or used;
- (h) the amount that the consumer will be charged for each installed part;
- (i) the estimated total charge for labour;
- (j) an itemized list of all other goods (not including shop supplies) and services (such as motor vehicle storage, vehicle pick-up and delivery or a temporary vehicle loan) that are to be provided to the consumer in connection with the work or repairs and for which the consumer will be charged, and the amount to be charged for each good or service;
- (k) if the consumer is to be charged for shop supplies, the phrase "shop supplies" followed by the amount to be charged for those supplies and the method used to calculate that amount;

Devis

2(1) Pour l'application du paragraphe 214(1) de la *Loi*, le devis est établi par écrit et comporte les renseignements suivants :

- a) le nom du consommateur;
- b) le nom du réparateur et, s'il est différent, le nom sous lequel il exerce ses activités commerciales;
- c) le numéro de téléphone du réparateur, l'adresse de ses locaux commerciaux ainsi que, le cas échéant, les autres façons de communiquer avec lui telles que son numéro de télécopieur et son adresse électronique;
- d) la marque, le modèle, le numéro d'identification et le numéro d'immatriculation du véhicule automobile;
- e) le nombre de kilomètres ou de milles au compteur au moment de l'établissement du devis;
- f) l'indication détaillée des travaux et des réparations à effectuer sur le véhicule;
- g) la liste détaillée des pièces à installer et une mention précisant s'il s'agit de pièces neuves, remises à neuf ou d'occasion;
- h) la somme qui sera exigée du consommateur pour chaque pièce installée;
- i) le coût total estimatif de la main-d'œuvre;
- j) la liste détaillée de tous les autres biens (sauf les fournitures d'atelier) et services (tels que le remisage, l'enlèvement ou la livraison du véhicule ou le prêt d'un autre véhicule) qui seront fournis au consommateur et qui lui seront facturés ainsi que la ventilation des frais;
- k) si les fournitures d'atelier sont facturées au consommateur, la mention « fournitures d'atelier » suivie de la somme exigée et du mode de calcul;

(l) if the consumer has declined the return of any parts to be removed in the course of work or repairs,

(i) a statement to that effect, and

(ii) the resulting reduction in the total cost of the repair, if any;

(m) the total cost estimated to be charged to the consumer for the work or repairs;

(n) the date on which the estimate is given to the consumer and the date after which it ceases to apply;

(o) the date by which the work or repairs will be completed;

(p) a statement that the repairer will not charge the consumer an amount that exceeds the total cost of the estimate in clause (m) plus 10% of that estimate up to a maximum of \$100;

(q) a statement that the repairer will not charge the consumer for any work or repairs unless the consumer authorizes the work or repairs.

2(2) For the purpose of subsection 214(3) of the Act, the prescribed amount is \$100.

Determining how much more than the estimate may be charged

3 For the purpose of subsection 217(1) of the Act, the amount charged is the total of the estimate in clause 2(1)(m) plus 10% of that estimate up to a maximum of \$100.

Authorization not in writing

4 For the purpose of subsection 218(1) of the Act, an authorization required by subsection 214(2) or section 216 of the Act that is not given by the consumer in writing is not effective unless the repairer records the following information in writing:

(a) the name of the consumer;

(b) the date and time the consumer authorized the work or repairs;

l) si le consommateur refuse de reprendre les pièces qui doivent être retirées au cours des travaux et des réparations :

(i) d'une part, une mention en ce sens,

(ii) d'autre part, le rabais qui lui sera accordé, le cas échéant;

m) le coût total estimatif exigé;

n) la date de sa remise et celle à laquelle il expire;

o) la date d'achèvement des travaux et des réparations;

p) une mention précisant que le réparateur n'exigera pas une somme qui dépasse de plus de 10 % le coût estimatif total visé à l'alinéa m), jusqu'à un maximum de 100 \$;

q) une mention précisant que seuls les travaux et réparations autorisés seront facturés.

2(2) Pour l'application du paragraphe 214(3) de la *Loi*, le montant minimal prescrit est de 100 \$.

Dépassement du devis

3 Pour l'application du paragraphe 217(1) de la *Loi*, le montant maximal pouvant être demandé correspond au coût total estimatif visé à l'alinéa 2(1)m) majoré de 10 %. Le dépassement maximal autorisé est de 100 \$.

Autorisation verbale

4 Pour l'application du paragraphe 218(1) de la *Loi*, l'autorisation visée au paragraphe 214(2) ou à l'article 216 de ce texte et donnée verbalement est valide seulement si le réparateur consigne les renseignements suivants :

a) le nom du consommateur;

b) la date et l'heure de l'autorisation;

(c) if the authorization is given by telephone, the consumer's telephone number;

(d) if the authorization is given by a method other than by telephone, information regarding how the consumer can be contacted.

Posting consumer information signs

5(1) For the purpose of section 219 of the Act, a repairer must post one or more signs that meet the following requirements:

(a) the size of the sign must be at least 61 cm in width and 76 cm in height;

(b) the colour of the text set out in clause (d) must contrast with the background colour of the sign;

(c) the title "Notice to Consumers" (set out in clause (d)) must be shown in at least 110-point boldface type;

(d) the following text (other than the title) must be shown in at least 50-point type:

Notice to Consumers

Our hourly labour rate is \$ _____.

If your vehicle is being repaired or worked on, you have rights and protections under *The Consumer Protection Act*.

You must receive a written estimate for repairs that cost more than \$100 unless

- you decline to receive a written estimate,
- you specifically authorize the maximum amount that you will pay for the work or repairs, and
- the cost charged for the work or repairs does not exceed your authorized maximum amount.

Estimates must include details about the types of parts to be installed and their cost, the estimated labour costs, any additional fees or charges, and the estimated total cost of the work or repairs.

c) le numéro de téléphone du consommateur s'il a accordé son autorisation par téléphone;

d) si le consommateur a donné son autorisation autrement, une indication de la façon de le joindre.

Affichage d'écriteaux destinés aux consommateurs

5(1) Pour l'application de l'article 219 de la *Loi*, le réparateur affiche au moins un écriteau qui satisfait aux exigences suivantes :

a) il mesure au moins 61 cm de largeur sur 76 cm de hauteur;

b) l'avis figurant à l'alinéa d) est imprimé d'une couleur contrastante;

c) le titre « Avis destiné aux consommateurs » [se trouvant à l'alinéa d)] est imprimé en caractères gras dont le corps est d'au moins 110;

d) le texte du reste de l'avis ci-dessous est imprimé en caractères dont le corps est d'au moins 50 :

Avis à l'intention des consommateurs

Le tarif horaire est de _____ \$.

La Loi sur la protection du consommateur vous confère des droits à l'égard des travaux et des réparations effectués sur les véhicules automobiles.

Vous devez recevoir un devis écrit si le coût des travaux s'élève à plus de 100 \$ sauf :

- si vous refusez un tel devis;
- si vous indiquez le montant maximal que vous acceptez de payer;
- si la somme exigée ne dépasse pas ce montant.

Le devis doit préciser le type de pièces qui seront installées ainsi que leur prix, le coût estimatif de la main-d'œuvre, les frais supplémentaires, s'il y en a, ainsi que le coût total des travaux ou des réparations.

You cannot be charged a fee for an estimate unless you were told about the fee and agreed to pay it.

You cannot be charged for work or repairs you did not authorize.

You cannot be charged more than the total of the estimate plus 10% of that estimate up to a maximum of \$100.

You must receive a detailed written invoice, including information about the warranty provided for new and reconditioned parts.

This is a summary of the motor vehicle work and repair protections under *The Consumer Protection Act*. For more information, contact the Consumer Protection Office at 204-945-3800 or toll-free at 1-800-782-0067.

5(2) Each sign must be posted in a location that is clearly visible to consumers from the place where the work or repairs in respect of the motor vehicle are discussed by the repairer and consumers.

Invoice

6 For the purpose of section 221 of the Act, an invoice for work performed on or repairs done to a motor vehicle must be in writing and must set out the following information:

- (a) the consumer's name;
- (b) the repairer's name and, if different, the name under which the repairer carries on business;
- (c) the repairer's telephone number, the address of the premises from which the repairer carries on business, and information about any other ways that the repairer can be contacted by the consumer, such as the repairer's fax number and e-mail address;
- (d) the make, model, vehicle identification number and licence number of the motor vehicle;
- (e) the date and time that the consumer authorized the work or repairs;

Le devis est gratuit sauf si vous avez accepté au préalable de payer des frais précis à son égard.

Vous devez payer uniquement les travaux et réparations autorisés.

Le montant de la facture ne peut dépasser de plus de 10 % la somme figurant sur le devis, jusqu'à un maximum de 100 \$.

On doit vous remettre un devis écrit détaillé comportant, entre autres, des renseignements au sujet de la garantie offerte à l'égard des pièces neuves ou remises à neuf.

Ce qui précède résume les droits que vous confère la *Loi* en ce qui a trait aux travaux et réparations effectués sur les véhicules automobiles. Pour de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec l'Office de la protection du consommateur au 204-945-3800 ou au numéro sans frais 1-800-782-0067.

5(2) Le consommateur doit pouvoir facilement lire l'écriteau depuis l'endroit où il discute avec le réparateur des travaux et des réparations.

Facture

6 Pour l'application de l'article 221 de la *Loi*, la facture portant sur les travaux et les réparations est établie par écrit et comporte les renseignements suivants :

- a) le nom du consommateur;
- b) le nom du réparateur et, s'il est différent, le nom sous lequel il exerce ses activités commerciales;
- c) le numéro de téléphone du réparateur, l'adresse de ses locaux commerciaux ainsi que, le cas échéant, les autres façons de communiquer avec lui telles que son numéro de télécopieur et son adresse électronique;
- d) la marque, le modèle, le numéro d'identification et le numéro d'immatriculation du véhicule automobile;
- e) la date d'autorisation des travaux et des réparations;

(f) the date on which the work or repairs were completed;

(g) the date on which the motor vehicle is returned to the consumer;

(h) the motor vehicle's odometer reading at the time the consumer authorized the work or repairs and the odometer reading at the time the vehicle is returned to the consumer;

(i) an exact description of the work performed on or the repairs done to the motor vehicle;

(j) an itemized list of the parts installed in the motor vehicle and a statement as to whether each installed part is new, reconditioned or used;

(k) the amount that the consumer is being charged for each installed part;

(l) if the consumer is charged for shop supplies, the phrase "shop supplies" followed by the amount charged for those supplies and the method used to calculate that amount;

(m) the total charge for labour and the method used to calculate it, including

(i) the number of hours billed for performing the work or doing the repairs, and the hourly rate charged,

(ii) if a flat rate was applied to any of the work or repairs, the flat rate and the work or repairs to which it was applied, and

(iii) the amount, if any, charged for diagnostic time;

(n) an itemized list of all other goods and services (such as motor vehicle storage or pick-up or delivery or a temporary vehicle loan) that were provided to the consumer in connection with the work or repairs and for which the consumer is being charged, and the amount charged for each good or service;

f) la date d'achèvement des travaux et des réparations;

g) la date de remise du véhicule au consommateur;

h) le nombre de kilomètres ou de milles au compteur au moment de l'autorisation des travaux et des réparations et celui au moment de la remise du véhicule au consommateur;

i) l'indication exacte des travaux et des réparations;

j) la liste détaillée des pièces installées et une mention précisant s'il s'agit de pièces neuves, remises à neuf ou d'occasion;

k) la somme qui sera exigée du consommateur pour chaque pièce installée;

l) si les fournitures d'atelier sont facturées au consommateur, la mention « fournitures d'atelier » suivie de la somme exigée et du mode de calcul;

m) le coût total de la main-d'œuvre et la façon de le calculer, y compris :

(i) le nombre d'heures facturées pour les travaux et les réparations, ainsi que le tarif horaire demandé,

(ii) les travaux et réparations qui, le cas échéant, ont fait l'objet d'un taux fixe et le taux en question,

(iii) les frais éventuels de diagnostic;

n) la liste détaillée de tous les autres biens et services (tels que le remisage, l'enlèvement ou la livraison du véhicule ou le prêt d'un autre véhicule) qui ont été fournis au consommateur et qui lui sont facturés ainsi que la ventilation des frais;

(o) if the consumer has declined the return of any part removed in the course of work on or repairs to the vehicle,

(i) a statement to that effect, and

(ii) the resulting reduction in the total cost, if any;

(p) the total cost billed to the consumer and the terms and methods of payment;

(q) if the repairer gave the consumer an estimate, the amount set out in the estimate;

(r) if the repairer did not give the consumer an estimate, the maximum amount that the consumer specifically authorized in accordance with subsection 214(2) of the Act;

(s) the terms of the warranty for each new or reconditioned part given under section 222 of the Act;

(t) if the repairer provides greater coverage than is provided under subsection 222(2) of the Act in terms of time or distance or both, the terms of the greater coverage for each new or reconditioned part;

(u) any restrictions, limitations and conditions imposed by the repairer;

(v) the following statements:

You have rights and protections under *The Consumer Protection Act* when it comes to motor vehicle work and repairs.

A written estimate for repairs that cost more than \$100 must have been given to you unless

- you declined to receive a written estimate, and
- you specifically authorized the maximum amount that you would pay for the work or repairs, and
- the cost charged for the work or repairs did not exceed your authorized maximum amount.

You cannot be charged a fee for an estimate unless you were told about the fee and agreed to pay it.

o) si le consommateur a refusé de reprendre les pièces retirées au cours des travaux et des réparations :

(i) d'une part, une mention en ce sens,

(ii) d'autre part, le rabais qui lui est accordé, le cas échéant;

p) la somme totale qui est exigée du consommateur et les modalités de paiement;

q) si le réparateur a remis un devis au consommateur, la somme qui y figure;

r) si le réparateur n'a pas remis de devis au consommateur, le montant maximal autorisé selon le paragraphe 214(2) de la *Loi*;

s) les conditions de la garantie applicable aux pièces neuves ou remises à neuf prévue à l'article 222 de la *Loi*;

t) en ce qui a trait à la garantie fournie par le réparateur à l'égard de pièces neuves ou remises à neuf, les conditions propres à une protection prévoyant une durée et une distance supérieures à celles indiquées au paragraphe 222(2) de la *Loi*;

u) les conditions qu'impose le réparateur;

v) l'avis suivant :

La Loi sur la protection du consommateur vous confère des droits à l'égard des travaux et des réparations effectués sur les véhicules automobiles.

On a dû vous remettre un devis écrit si le coût des travaux s'est élevé à plus de 100 \$ sauf :

- si vous avez refusé un tel devis;
- si vous avez indiqué le montant maximal que vous acceptiez de payer;
- si la somme exigée ne dépassait pas ce montant.

Le devis est gratuit sauf si vous avez accepté au préalable de payer des frais précis à son égard.

You cannot be charged for work or repairs you did not authorize.

You cannot be charged more than the total of the estimate plus 10% of that estimate up to a maximum of \$100.

If you have concerns about the work performed or repairs done by the repairer or about your rights under *The Consumer Protection Act* and your responsibilities as a consumer, you should contact the Consumer Protection Office at 204-945-3800 or toll-free at 1-800-782-0067.

No one may ask you to or make you waive or limit your rights under the Motor Vehicle Work and Repairs Part of *The Consumer Protection Act*.

Vous devez payer uniquement les travaux et réparations autorisés.

Le montant de la facture ne peut dépasser de plus de 10 % la somme figurant sur le devis, jusqu'à un maximum de 100 \$.

Nous vous suggérons de communiquer avec l'Office de la protection du consommateur au 204-945-3800 ou au numéro sans frais 1-800-782-0067 si vous avez des questions ou préoccupations sur les travaux ou réparations effectués par le réparateur, sur vos droits sous le régime de la *Loi sur la protection du consommateur* ou sur vos responsabilités comme consommateur.

Les droits que prévoit la partie de cette loi portant sur les travaux et réparations concernant les véhicules automobiles sont absolus. On ne peut vous demander d'y renoncer ni de les restreindre.

Records to be kept

7(1) In addition to the records referred to in section 223 of the Act, a repairer must maintain records of every invoice provided.

7(2) The repairer must maintain the records in the form of a printout or must be able to produce them in an electronically readable format, or both, for a period of two years from the date the estimate, authorization or invoice was given.

7(3) Despite subsection (2), if the repairer does not perform the work or repairs for which an estimate was given, the estimate need not be retained by the repairer.

Administrative penalty

8(1) A notice of administrative penalty may be issued under subsection 136(1) of the Act if a repairer fails to comply with the following provisions of the Act:

- (a) subsection 214(1);
- (b) subsection 215(1);
- (c) section 216;
- (d) subsection 217(1);

Documents

7(1) Outre les documents visés à l'article 223 de la *Loi*, le réparateur est tenu de conserver des documents sur toutes les factures établies.

7(2) Le réparateur conserve les documents sous forme d'imprimé ou sous une forme électronique intelligible pendant les deux ans suivant la date de l'établissement ou de l'autorisation du devis ou la date de remise de la facture.

7(3) Malgré le paragraphe (2), le réparateur est tenu de conserver uniquement les devis établis à l'égard de travaux ou de réparations qui ont bel et bien été effectués.

Procès-verbal de sanction administrative

8(1) En vertu du paragraphe 136(1) de la *Loi*, toute personne qui contrevient aux dispositions qui suivent de ce texte peut se voir délivrer un procès-verbal de sanction administrative :

- a) le paragraphe 214(1);
- b) le paragraphe 215(1);
- c) l'article 216;
- d) le paragraphe 217(1);
- e) l'article 219;

(e) section 219;

(f) subsection 220(1);

(g) subsection 220(2);

(h) section 221;

(i) subsection 222(5);

(j) section 223;

(k) subsection 224(2).

f) le paragraphe 220(1);

g) le paragraphe 220(2);

h) l'article 221;

i) le paragraphe 222(5);

j) l'article 223;

k) le paragraphe 224(2).

8(2) The maximum amount of an administrative penalty is as follows:

(a) first contravention \$1,000;

(b) second contravention \$3,000;

(c) third or subsequent
contravention \$5,000.

8(2) Le montant maximal des sanctions administratives est de :

a) 1 000 \$ pour la première contravention;

b) 3 000 \$ pour la deuxième contravention;

c) 5 000 \$ à partir de la troisième contravention.

8(3) A notice of administrative penalty must be in the form provided for in the *Consumer Protection Regulation*, M.R. 227/2006.

8(3) Le procès-verbal est établi au moyen de la formule que prévoit le *Règlement sur la protection du consommateur*, R.M. 227/2006.

Coming into force

9 This regulation comes into force on the same day that *The Consumer Protection Amendment Act (Motor Vehicle Work and Repairs)*, S.M. 2012, c. 14, comes into force.

Entrée en vigueur

9 Le présent règlement entre en vigueur en même temps que la *Loi modifiant La loi sur la protection du consommateur (travaux et réparations concernant les véhicules automobiles)*, c. 14 des *L.M. 2012*.