



Reparos de automóveis em Connecticut

Credenciamento de uma oficina mecânica

O estado de Connecticut exige que os mecânicos de veículos motorizados sejam credenciados pelo Departamento de Veículos Motorizados (Department of Motor Vehicles, DMV). O DMV [publica uma lista on-line](#) das oficinas mecânicas credenciadas no estado, e a Central de Reclamações do Consumidor pode lhe dizer se uma determinada oficina tem reclamações pendentes contra ela ou se foi submetida a uma ação disciplinar.

Autorização de reparo e orçamentos por escrito

A lei de Connecticut exige que antes da execução de qualquer trabalho a oficina mecânica obtenha do cliente uma autorização por escrito, assinada pelo cliente, em que conste um orçamento do custo máximo das peças e da mão de obra. Efetivamente, a oficina mecânica deve obter o consentimento do cliente para poder lhe cobrar por um orçamento ou diagnóstico, e o consentimento do cliente deverá ser por escrito, caso o preço cobrado pelo orçamento ou diagnóstico seja de \$50 ou mais. A oficina deve também manter um registro escrito dos reparos específicos solicitados pelo cliente, ou uma breve descrição do problema que precisa de reparo.

Entre as exceções a essa regra geral estão as seguintes:

Após o expediente: Se o cliente deixar o seu veículo na oficina fora do horário comercial da oficina, o orçamento do custo das peças e da mão de obra e a autorização do cliente para a execução do trabalho poderão ser fornecidos verbalmente no horário comercial da oficina, mas ainda assim deverão ser registrados na fatura.

Problema desconhecido: Às vezes ocorre que o técnico da oficina só venha a conhecer a causa ou a extensão do problema após o exame do veículo. Nesse caso, a oficina não pode fornecer um orçamento completo por escrito enquanto o problema não tenha sido diagnosticado. Após a oficina tomar conhecimento dos reparos necessários, ela deve notificar o cliente, fornecer-lhe um orçamento do custo máximo das peças e da mão de obra e obter o consentimento do cliente antes de efetuar os reparos. Se o consentimento for dado verbalmente, a oficina deverá manter um registro escrito da aprovação do cliente.

Consentimento: O cliente pode aceitar que a oficina não seja obrigada a lhe fornecer um orçamento por escrito. Isso é denominado "renúncia", a qual só é permitida se for por escrito e assinada pelo cliente e se estabelecer um valor monetário máximo para o serviço de reparo.

Conheça os seus direitos

Os reparos devem ser completados no mesmo dia útil em que o veículo é levado para a oficina, a não ser que:

- ~ O cliente seja informado, no momento de deixar o veículo na oficina, de que os reparos não serão completados nesse dia;
- ~ O cliente aceite uma data posterior para a conclusão do serviço; ou
- ~ Assim que a oficina souber que os reparos não serão concluídos naquele dia, a oficina faça um esforço razoável para notificar o cliente e obter o seu consentimento. A oficina deve produzir um registro escrito de tal esforço e do consentimento do cliente.

Uma vez concluídos os reparos, a oficina deve fornecer ao cliente um documento ou uma fatura por escrito que relacione o trabalho efetuado e as peças fornecidas. Se no reparo tiverem sido utilizadas peças usadas ou retificadas, isso deverá estar notificado na fatura. A fatura deverá também declarar especificamente toda eventual garantia oferecida pela oficina sobre as peças e a mão de obra.

O cliente tem o direito de receber da oficina todas as peças que tiverem sido substituídas, caso o cliente tenha feito solicitação nesse sentido no momento em que deu autorização escrita ou verbal para a execução do trabalho. Ocorre uma exceção quando as peças precisarem ser devolvidas pela oficina, seja para obter crédito para serviços sob

garantia, seja no caso em que as peças possam ser retificadas, tendo então o cliente o direito de inspecionar as peças reinstaladas.

→ *Tem uma reclamação?*

O Departamento de Veículos Motorizados investiga reclamações relacionadas com reparos, como o não fornecimento de um orçamento por escrito, a não devolução de peças quando solicitado, o não fornecimento de uma fatura escrita para serviços de reparo e cobrança de serviços não efetuados ou de reparos não necessários.

Se você tem uma reclamação, entre em contato com a Central de Reclamações do Consumidor do DMV ligando para o número 860-263-5405, ou na página www.ct.gov/dmv.

Última atualização: 8 de outubro de 2014