



Pour publication immédiate : 11/5/2015

**GOUVERNEUR ANDREW M. CUOMO**

## **LE GOUVERNEUR CUOMO ANNONCE LE RECOUVREMENT DE PRES DE 1,2 MILLION DE DOLLARS EN REMBOURSEMENTS ET REPARATIONS POUR LES CLIENTS**

***La Division de sécurité des véhicules de l'Etat enquête sur les plaintes des clients contre des concessionnaires automobiles et des garages dans l'ensemble de l'Etat***

Le Gouverneur Andrew M. Cuomo a annoncé aujourd'hui que près de 1,2 million de dollars ont été retournés aux clients en 2014, grâce aux efforts de la Division de sécurité des véhicules du Département des Véhicules à Moteur de l'Etat de New York (New York State Department of Motor Vehicles Vehicle Safety Division) – une unité chargée d'enquêter sur les plaintes des consommateurs et de réglementer les entreprises à l'échelle de l'Etat. La Division enquête sur plus de 3 700 plaintes très diverses de clients chaque année, portant sur des litiges impliquant des concessionnaires automobiles ou des garages de réparation mécanique accusés de vendre des véhicules en mauvais état, de ne pas immatriculer les véhicules, de commettre des fraudes liées au contrôle technique, et de réaliser des réparations défectueuses.

« Ces pratiques d'entreprises sans scrupules dépouillent les New Yorkais de leur argent durement gagné, sans compter les risques potentiels de santé qu'elles causent et qui mettent de nombreuses autres personnes en danger », **a déclaré le Gouverneur Cuomo.** « Notre message est simple. Si vous prenez vos clients pour des proies, vous serez arrêtés et tenus pour responsables. »

Lorsqu'un client porte plainte contre une entreprise, le DMV essaie d'abord de résoudre le problème en discutant avec le client et l'entreprise. Environ la moitié de toutes les plaintes sont résolues directement, avec les clients qui ont fait réparer leurs véhicules et qui obtiennent le remboursement des réparations défectueuses, ou avec les concessionnaires qui rachètent les véhicules. Cependant, si le problème n'est pas réglé, un inspecteur du DMV enquête sur la plainte. S'il est avéré qu'un concessionnaire ou un garage a enfreint les lois et réglementations, le DMV peut suspendre ou révoquer les immatriculations du véhicule et imposer des amendes.

La répartition régionale suivante représente les recouvrements des clients auprès des garages, concessionnaires, et postes de contrôle technique

Montant recouvré par région

Région de la Capitale	82 161 \$
Centre de l'État de New York	79 061 \$
Finger Lakes	74 913 \$
Long Island	219 041 \$
Mi-Hudson	188 686 \$
Vallée de la Mohawk	44 379 \$
Ville de New York	242 614 \$
Nord du Pays	34 755 \$
Moitié Sud	16 869 \$
Ouest de l'État de New York	178 803 \$
<b>TOTAL :</b>	<b>1 161 287 \$</b>

Alors que le DMV sévit contre les entreprises problématiques si besoin, le personnel tâche par tous les moyens d'aider les entreprises. L'agence protège les clients non seulement en leur offrant directement une assistance, mais en étant au service de plus de 46 000 entreprises et en aidant ces dernières à offrir un service exceptionnel à leurs clients. Le DMV offre un soutien technique ; aide les entreprises à s'informer et à se conformer aux lois et réglementations ; accompagne et soutient la communauté des entreprises pour assurer que les New Yorkais reçoivent des services équitables et transparents. Les types d'entreprises qui reçoivent une telle assistance comprennent les concessionnaires automobiles, nautiques, VTT, et de motoneiges ; les garages de réparation mécanique ; les postes de contrôle technique ; les collecteurs de déchets ;

les dépôts de ferraille et de récupération ; et plus encore.

Les entreprises sont encouragées à utiliser les bureaux régionaux du DMV pour trouver de l'aide.

« Les clients n'ont pas seulement un défenseur au DMV pour les aider lorsqu'ils se sentent trompés ou arnaqués, mais une présence qui agit comme un élément de dissuasion des mauvais comportements de la part des entreprises qui profitent de leurs clients », **a déclaré le Commissaire Adjoint du DMV, Terri Egan.** « Le DMV est fier du travail que cette unité accomplit au nom des New Yorkais chaque jour, souvent lorsque les consommateurs ne savent vers où se tourner pour trouver de l'aide. »

Les clients peuvent porter plainte auprès du DMV, même s'ils ont également contacté une autre agence de protection des consommateurs. Pour trouver d'autres informations sur le dépôt de plainte de consommateur, [cliquer ici](#). Les plaintes doivent être déposées auprès du DMV dans les 90 jours ou 3 000 miles après la réparation, selon la première de ces deux éventualités. Le DMV ne peut pas résoudre les litiges concernant les termes des garanties.

Le [site web du DMV](#) contient aussi une abondance d'informations sur la manière dont les consommateurs peuvent se protéger avant d'acheter un véhicule. Les consommateurs qui recherchent un garage de réparation mécanique pour des véhicules qu'ils possèdent déjà peuvent également [suivre ces conseils](#) pour éviter des ennuis :

- Ne traiter qu'avec un garage enregistré. S'assurer qu'il y a une signalétique verte et blanche « Garage de réparation de véhicules motorisés enregistré de l'Etat de New York » à l'extérieur du garage et un certificat d'enregistrement valide auprès du DMV à l'intérieur.
- Vérifier que l'entreprise est enregistrée auprès du DMV [en visitant le site web du DMV](#). Seules les entreprises avec des enregistrements valides seront proposées dans les résultats de recherche.
- Demandez conseil à votre famille, vos amis et collègues de travail concernant des garages fiables dans votre région, et ceux que vous devriez éviter.
- Conservez tous les documents, notamment les devis, les factures, les commandes de réparations, les reçus, les garanties. En plus de leur importance au cas où vous porteriez plainte, ces papiers servent de dossier de service, et pourraient accroître la valeur de revente de votre véhicule.
- Si vous autorisez les réparations par téléphone, notez la date et l'heure, le nom de la personne avec laquelle vous avez parlé, les prix devisés et tous les détails pertinents.
- N'ayez pas peur de poser des questions. La direction d'un garage devrait prendre le temps d'expliquer les réparations nécessaires et les tarifs, de discuter des problèmes, et vous informer sur la formation et l'expérience des employés.

En plus de protéger les consommateurs et réglementer les entreprises, comme requis par la Loi sur la circulation et les véhicules de l'Etat de New York (New York State Vehicle and Traffic Law) et les réglementations du Commissaire, la Division de sécurité des véhicules développe, opère, évalue et maintient également le réseau pour réaliser des contrôles d'émissions dans l'Etat de New York, conformément à la Loi fédérale sur la propreté de l'air (Clean Air Act).

###

Des informations complémentaires sont disponibles à [www.governor.ny.gov](http://www.governor.ny.gov)  
État de New York | Executive Chamber | [press.office@exec.ny.gov](mailto:press.office@exec.ny.gov) | 518.474.8418