



3RD SESSION, 37TH LEGISLATURE, ONTARIO  
51 ELIZABETH II, 2002

3<sup>e</sup> SESSION, 37<sup>e</sup> LÉGISLATURE, ONTARIO  
51 ELIZABETH II, 2002

## Bill 186

*(Chapter 31  
Statutes of Ontario, 2002)*

**An Act to further highway safety  
and establish consumer protection  
through the regulation of the  
collision repair industry, and to make  
a complementary amendment  
to the Insurance Act**

**Mr. Sampson**

1st Reading	October 7, 2002
2nd Reading	October 10, 2002
3rd Reading	December 12, 2002
Royal Assent	December 13, 2002

## Projet de loi 186

*(Chapitre 31  
Lois de l'Ontario de 2002)*

**Loi visant à améliorer la sécurité  
sur les voies publiques et à protéger  
les consommateurs en réglementant  
le secteur de la réparation  
en cas de collision et à apporter  
une modification complémentaire  
à la Loi sur les assurances**

**M. Sampson**

1 <sup>re</sup> lecture	7 octobre 2002
2 <sup>e</sup> lecture	10 octobre 2002
3 <sup>e</sup> lecture	12 décembre 2002
Sanction royale	13 décembre 2002



## EXPLANATORY NOTE

*This Explanatory Note was written as a reader's aid to Bill 186 and does not form part of the law. Bill 186 has been enacted as Chapter 31 of the Statutes of Ontario, 2002.*

The Bill empowers the Minister to establish a regulatory framework for the collision repair industry, including the certification and decertification of collision repair shops.

The Bill also establishes the Collision Repair Advisory Board to perform an advisory function concerning the automobile collision repair industry.

The Bill also amends the *Insurance Act* to provide that, subject to certain conditions, a consumer may have collision repairs performed at a certified collision repair shop of his or her choosing.

## NOTE EXPLICATIVE

*La note explicative, rédigée à titre de service aux lecteurs du projet de loi 186, ne fait pas partie de la loi. Le projet de loi 186 a été édicté et constitue maintenant le chapitre 31 des Lois de l'Ontario de 2002.*

Le projet de loi donne au ministre le pouvoir de mettre en place un cadre réglementaire pour le secteur de la réparation en cas de collision, y compris l'agrément et la révocation d'agrément pour les ateliers de réparation en cas de collision.

Le projet de loi crée également le Conseil consultatif sur la réparation en cas de collision afin qu'il remplisse des fonctions consultatives en ce qui concerne le secteur de la réparation dans le cas de collisions d'automobiles.

Le projet de loi modifie également la *Loi sur les assurances* en vue de prévoir que, sous réserve de certaines conditions, un consommateur peut faire effectuer des réparations en cas de collision dans l'atelier de réparation en cas de collision agréé de son choix.

**An Act to further highway safety  
and establish consumer protection  
through the regulation of the  
collision repair industry, and to make  
a complementary amendment  
to the Insurance Act**

**Loi visant à améliorer la sécurité  
sur les voies publiques et à protéger  
les consommateurs en réglementant  
le secteur de la réparation  
en cas de collision et à apporter  
une modification complémentaire  
à la Loi sur les assurances**

Her Majesty, by and with the advice and consent of the Legislative Assembly of the Province of Ontario, enacts as follows:

**Definitions**

1. In this Act,

“Advisory Board” means the Collision Repair Advisory Board; (“Conseil consultatif”)

“certified collision repair shop” means a collision repair shop that has been certified by the Minister in accordance with the regulations; (“atelier de réparation en cas de collision agréé”)

“collision repair” means the repair of automobiles that have been damaged by collision, and includes the repair of automobiles that have been damaged by,

- (a) collision with another vehicle,
- (b) collision with the roadway or any object on the roadway,
- (c) an act of theft or attempted theft,
- (d) fire, or
- (e) vandalism; (“réparation en cas de collision”)

“collision repair shop” means a place of business where collision repair is performed, and includes an entity that provides towing services, where the entity is owned or operated either in whole or in part by an entity that provides collision repair; (“atelier de réparation en cas de collision”)

“Minister” means the Minister of Consumer and Business Services, or such other member of the Executive Council to whom the administration of this Act may be assigned under the *Executive Council Act*; (“ministre”)

“regulations” means the regulations made under this Act. (“règlements”)

**Purpose**

2. The purposes of this Act are the following:

Sa Majesté, sur l’avis et avec le consentement de l’Assemblée législative de la province de l’Ontario, édicte :

**Définitions**

1. Les définitions qui suivent s’appliquent à la présente loi.

«atelier de réparation en cas de collision» Établissement commercial où sont effectuées des réparations en cas de collision. S’entend notamment d’une entité qui fournit des services de remorquage, lorsqu’une entité qui fournit un service de réparation en cas de collision en est le propriétaire ou l’exploitant en totalité ou en partie. («collision repair shop»)

«atelier de réparation en cas de collision agréé» Atelier de réparation en cas de collision qui a été agréé par le ministre conformément aux règlements. («certified collision repair shop»)

«Conseil consultatif» Le Conseil consultatif sur la réparation en cas de collision. («Advisory Board»)

«ministre» Le ministre des Services aux consommateurs et aux entreprises ou l’autre membre du Conseil exécutif qui est chargé de l’application de la présente loi en vertu de la *Loi sur le Conseil exécutif*. («Minister»)

«règlements» Les règlements pris en application de la présente loi. («regulations»)

«réparation en cas de collision» La réparation d’automobiles qui ont été endommagées à la suite d’une collision. S’entend en outre de la réparation d’automobiles qui ont été endommagées à la suite :

- a) d’une collision avec un autre véhicule;
- b) d’une collision avec la chaussée ou un objet présent sur la chaussée;
- c) d’un vol ou d’une tentative de vol;
- d) d’un feu;
- e) d’un acte de vandalisme. («collision repair»)

**Objets**

2. Les objets de la présente loi sont les suivants :

1. To further highway safety by promoting the proper and efficient repair of automobiles that have sustained structural or body damage.
2. To protect consumers from dishonest, deceptive and fraudulent practices in the repair of such motor vehicles.
3. To provide a fair marketplace for the collision repair industry and those who have an interest in it.
4. To implement a regulatory framework for the collision repair industry which will provide for the certification of collision repair shops based on industry standards, and decertify those collision repair shops which fail to meet those standards.
5. To establish province-wide standards for quality collision repair, and a system of inspection and compliance.

#### **Advisory Board established**

3. (1) A board is established under the name Collision Repair Advisory Board in English and Conseil consultatif sur la réparation en cas de collision in French.

#### **Board membership**

- (2) The Advisory Board consists of 10 members appointed by the Lieutenant Governor in Council, of whom,
- (a) four shall be persons who work in the collision repair industry;
  - (b) four shall be persons who represent the consumers of Ontario and who do not work in the collision repair industry; and
  - (c) two shall be employees of the Government of Ontario.

#### **Terms of office**

- (3) The terms of office of the members of the Advisory Board are subject to the following rules:
1. Members serve for a term set by the Lieutenant Governor in Council in the instrument of appointment.
  2. Members may be reappointed.
  3. When the term of a member expires, he or she continues to serve until a successor is appointed.

#### **Chair and vice-chair**

(4) The members of the Advisory Board shall designate a chair and a vice-chair from among the members.

#### **Quorum**

(5) Five members of the Advisory Board constitute a quorum.

1. Améliorer la sécurité sur les voies publiques en favorisant la réparation correcte et efficiente des automobiles dont la structure ou la carrosserie a été endommagée.
2. Protéger les consommateurs contre les pratiques malhonnêtes, trompeuses et frauduleuses en matière de réparation de tels véhicules automobiles.
3. Assurer un marché loyal pour le secteur de la réparation en cas de collision et les différents intéressés.
4. Mettre en place un cadre réglementaire pour le secteur de la réparation en cas de collision qui prévoit l'agrément des ateliers de réparation en cas de collision fondé sur les normes du secteur et la révocation de l'agrément pour les ateliers de réparation en cas de collision qui ne satisfont pas à ces normes.
5. Élaborer des normes de qualité à l'échelle de la province pour la réparation en cas de collision ainsi qu'un système d'inspection et de conformité.

#### **Création du Conseil consultatif**

3. (1) Un conseil est créé sous le nom de Conseil consultatif sur la réparation en cas de collision en français et Collision Repair Advisory Board en anglais.

#### **Membres du conseil**

- (2) Le Conseil consultatif se compose de 10 membres que nomme le lieutenant-gouverneur en conseil, parmi lesquels :
- a) quatre sont des personnes qui travaillent dans le secteur de la réparation en cas de collision;
  - b) quatre sont des personnes qui représentent les consommateurs de l'Ontario et qui ne travaillent pas dans le secteur de la réparation en cas de collision;
  - c) deux sont des employés du gouvernement de l'Ontario.

#### **Mandat**

- (3) Le mandat des membres du Conseil consultatif est assujéti aux règles suivantes :
1. Les membres sont nommés pour un mandat que fixe le lieutenant-gouverneur en conseil dans l'acte de nomination.
  2. Le mandat des membres peut être renouvelé.
  3. Lorsque le mandat d'un membre expire, celui-ci reste en fonctions jusqu'à la nomination de son successeur.

#### **Président et vice président**

(4) Les membres du Conseil consultatif désignent un président et un vice président parmi eux.

#### **Quorum**

(5) Cinq membres du Conseil consultatif constituent le quorum.

**Procedures and practices**

(6) The Advisory Board may make rules establishing its own procedures and practices.

**Responsibilities of Advisory Board**

4. (1) The Advisory Board shall,
- (a) make an annual report to the Minister concerning its activities, including an annual budget indicating the Advisory Board is self-financing, and make the report available to the public;
  - (b) make recommendations to the Minister concerning requirements for the certification and decertification of collision repair shops;
  - (c) make recommendations to the Minister concerning standards for certified collision repair shops;
  - (d) review applications for the certification of collision repair shops, and recommend to the Minister whether the application should be granted;
  - (e) review complaints against certified collision repair shops;
  - (f) attempt to resolve disputes between consumers and the proprietors of certified collision repair shops;
  - (g) where it is of the opinion, after giving the proprietor of a certified collision repair shop a chance to be heard, that the repair shop should be decertified according to the standards set by the regulations, advise the Minister accordingly; and
  - (h) generally, perform all functions related to the certification and regulation of collision repair shops that are referred to it by the Minister.

**Delegation**

(2) The Advisory Board may, subject to any conditions prescribed in the regulations, delegate any of its responsibilities under subsection (1) to,

- (a) one of its members;
- (b) a committee of its members; or
- (c) one or more employees of the Ministry over which the Minister presides.

**SPPA**

(3) The *Statutory Powers Procedure Act* applies to procedures and hearings of the Advisory Board.

**Powers of Minister**

5. The Minister may,
- (a) certify collision repair shops;
  - (b) decertify collision repair shops; and

**Procédure et pratiques**

(6) Le Conseil consultatif peut établir des règles pour sa propre procédure et ses propres pratiques.

**Responsabilités du Conseil consultatif**

4. (1) Le Conseil consultatif fait ce qui suit :
- a) il présente un rapport annuel au ministre en ce qui concerne ses activités, y compris un budget annuel indiquant sa capacité d'autofinancement, et met le rapport à la disposition du public;
  - b) il fait des recommandations au ministre concernant les exigences pour l'agrément ou la révocation de l'agrément des ateliers de réparation en cas de collision;
  - c) il fait des recommandations au ministre concernant les normes pour les ateliers de réparation en cas de collision agréés;
  - d) il examine les demandes d'agrément des ateliers de réparation en cas de collision et recommande au ministre la délivrance ou non de l'agrément;
  - e) il examine les plaintes présentées à l'encontre des ateliers de réparation en cas de collision agréés;
  - f) il tente de résoudre les conflits opposant les consommateurs et les propriétaires d'ateliers de réparation en cas de collision agréés;
  - g) si, après avoir donné au propriétaire d'un atelier de réparation en cas de collision agréé l'occasion d'être entendu, il est d'avis que l'agrément de l'atelier de réparation devrait être révoqué conformément aux normes énoncées par les règlements, il avise le ministre en conséquence;
  - h) en général, il remplit les fonctions liées à l'agrément et à la réglementation des ateliers de réparation en cas de collision que lui transmet le ministre.

**Délégation**

(2) Le Conseil consultatif peut, sous réserve des conditions prescrites dans les règlements, déléguer les responsabilités qui lui sont conférées en application du paragraphe (1) à, selon le cas :

- a) un de ses membres;
- b) un comité de ses membres;
- c) un ou plusieurs des employés du ministère que dirige le ministre.

**Loi sur l'exercice des compétences légales**

(3) La *Loi sur l'exercice des compétences légales* s'applique à la procédure et aux audiences du Conseil consultatif.

**Pouvoirs du ministre**

5. Le ministre peut faire ce qui suit :
- a) agréer les ateliers de réparation en cas de collision;
  - b) révoquer l'agrément des ateliers de réparation en cas de collision;

- (c) refer matters concerning the collision repair industry to the Advisory Board for review and advice.

#### **Motorist's Bill of Rights**

6. (1) At the time of providing an estimate to a customer, every operator of a certified collision repair shop shall provide every customer with a copy of the Motorist's Bill of Rights that complies with subsection (2).

#### **Same**

(2) The Motorist's Bill of Rights shall contain at least the following elements:

1. A statement advising the consumer of his or her right to select a certified collision repair shop for auto body damage.
2. A statement advising the consumer that an insurer may suggest that the work be done at a particular collision repair shop but may not require this work to be done at a particular collision repair shop.
3. A statement advising the consumer of his or her right to be informed about whether the auto body repairs will be made with new original equipment parts, new aftermarket parts, or other type of parts.
4. A statement confirming to the consumer that the repairer will, before the consumer takes custody of the repaired vehicle, provide the consumer with a certificate acknowledging that the repair has been made in accordance with all applicable safety standards.
5. Toll-free phone number and Internet address for reporting suspected fraud and other complaints and concerns about collision repair shops to the Advisory Board.

#### **Inspections**

7. (1) The Minister may appoint or designate inspectors for the purposes of this Act.

#### **Entry by inspector**

(2) An inspector may enter a certified collision repair shop during normal business hours for the purpose of determining whether the standards set by the regulations are being complied with.

#### **Examination**

(3) For the purposes of carrying out an inspection, an inspector may,

- (a) examine books and records of the certified collision repair shop;
- (b) carry away books and records and make copies of them, on the condition that the books and records are promptly returned; and

- c) renvoyer des affaires concernant le secteur de la réparation en cas de collision au Conseil consultatif aux fins d'examen et de conseil.

#### **Charte des droits de l'automobiliste**

6. (1) Au moment où il fournit une estimation à ses clients, chaque exploitant d'un atelier de réparation en cas de collision agréé remet à chacun d'eux un exemplaire de la Charte des droits de l'automobiliste qui satisfait aux exigences du paragraphe (2).

#### **Idem**

(2) La Charte des droits de l'automobiliste contient au moins les éléments suivants :

1. Un énoncé informant le consommateur de son droit de choisir un atelier de réparation en cas de collision agréé pour faire réparer les dommages causés à la carrosserie d'une automobile.
2. Un énoncé informant le consommateur qu'un assureur peut suggérer mais non exiger que la réparation soit effectuée à un atelier de réparation en cas de collision particulier.
3. Un énoncé informant le consommateur de son droit d'être informé de la question de savoir si des pièces d'équipement d'origine neuves, des pièces de rechange neuves ou d'autres types de pièces seront utilisées pour effectuer les réparations de carrosserie.
4. Un énoncé confirmant au consommateur que le réparateur lui remettra, avant qu'il reprenne la garde de son véhicule réparé, une attestation portant que la réparation a été effectuée conformément à toutes les normes de sécurité applicables.
5. Un numéro de téléphone sans frais et une adresse Internet à utiliser pour signaler au Conseil consultatif des cas de fraude présumée et d'autres plaintes et inquiétudes au sujet d'ateliers de réparation en cas de collision.

#### **Inspections**

7. (1) Le ministre peut nommer ou désigner des inspecteurs pour l'application de la présente loi.

#### **Entrée par l'inspecteur**

(2) Un inspecteur peut pénétrer dans un atelier de réparation en cas de collision agréé pendant les heures normales de travail afin de déterminer si les normes énoncées par les règlements sont respectées.

#### **Examen**

(3) Dans le cadre de l'inspection, l'inspecteur peut faire ce qui suit :

- a) examiner les livres et les dossiers de l'atelier de réparation en cas de collision agréé;
- b) emporter des livres et des dossiers et en faire des copies, à condition que ceux-ci soient rendus promptement;

(c) make reasonable inquiries.

#### Offence

(4) Every person who hinders or obstructs an inspector acting in the course of his or her duties is guilty of an offence and on conviction is liable to a fine not exceeding \$5,000.

#### Duty to be certified

8. (1) No person shall operate a collision repair shop that is not certified by the Minister in accordance with the regulations.

#### Penalty

(2) Every person who contravenes this section is guilty of an offence, and on conviction is liable to a fine not exceeding \$10,000 for a first offence and not exceeding \$50,000 or to imprisonment for not more than six months, or to both, for each subsequent offence.

#### Regulations

9. (1) The Minister may make regulations,
- (a) setting standards for the certification and decertification of collision repair shops;
  - (b) setting standards that must be met by certified collision repair shops;
  - (c) prescribing anything that may be prescribed for the purposes of this Act;
  - (d) generally for implementing the provisions of this Act.

#### Fees

- (2) The Lieutenant Governor in Council may make regulations,
- (a) requiring applicants for the certification of collision repair shops to pay reasonable fees to support the operation of the Advisory Board;
  - (b) to ensure that the Advisory Board is self-financing.

#### Insurance Act

10. The *Insurance Act* is amended by adding the following section:

#### Payment for collision repair

263.1 (1) An insured who is entitled to payment from an insurer for the repair of damage to an automobile as a result of a collision is entitled to have the repair performed at any certified collision repair shop within the meaning of the *Collision Repair Standards Act, 2002*, subject to any rules that may be made in regulations under subsection (3).

#### Cooling-off period

(2) Despite the terms of any policy, an insurer is not

c) faire des recherches raisonnables.

#### Infraction

(4) Quiconque entrave un inspecteur dans l'exercice de ses fonctions est coupable d'une infraction et passible, sur déclaration de culpabilité, d'une amende maximale de 5 000 \$.

#### Agrément obligatoire

8. (1) Nul ne doit exploiter un atelier de réparation en cas de collision qui n'est pas agréé par le ministre conformément aux règlements.

#### Peine

(2) Quiconque contrevient au présent article est coupable d'une infraction et passible, sur déclaration de culpabilité, d'une amende maximale de 10 000 \$ pour une première infraction et d'une amende maximale de 50 000 \$ et d'un emprisonnement maximal de six mois, ou d'une seule de ces deux peines, pour chaque infraction subséquente.

#### Règlements

9. (1) Le ministre peut, par règlement :
- a) énoncer des normes pour l'agrément et la révocation de l'agrément des ateliers de réparation en cas de collision;
  - b) énoncer des normes qui doivent être respectées par les ateliers de réparation en cas de collision agréés;
  - c) prescrire tout ce qui peut l'être pour l'application de la présente loi;
  - d) prendre toute mesure d'application de la présente loi.

#### Droits

- (2) Le lieutenant-gouverneur en conseil peut, par règlement :
- a) exiger de l'auteur d'une demande d'agrément d'un atelier de réparation en cas de collision qu'il paie les droits raisonnables pour soutenir le fonctionnement du Conseil consultatif;
  - b) faire en sorte que le Conseil consultatif s'auto-finance.

#### Loi sur les assurances

10. La *Loi sur les assurances* est modifiée par adjonction de l'article suivant :

#### Paiement pour la réparation en cas de collision

263.1 (1) L'assuré qui a droit à un paiement de la part de l'assureur pour la réparation de dommages causés à une automobile à la suite d'une collision a le droit de faire effectuer la réparation dans tout atelier de réparation en cas de collision agréé au sens de la *Loi de 2002 sur les normes de réparation en cas de collision*, sous réserve des règles établies dans les règlements pris en application du paragraphe (3).

#### Période de réflexion

(2) Malgré les dispositions de toute police, l'assureur

required to make a payment for the repair of damage to an automobile due to a collision where the automobile was towed to a collision repair shop or a collision reporting centre, and the automobile was not released for repair with the consent of both the insurer and the insured.

**Regulations**

(3) The Lieutenant Governor in Council may make regulations setting out rules for the purposes of subsection (1).

**Definition**

(4) In this section, “collision” includes,

- (a) collision with another vehicle,
- (b) collision with the roadway or any object on the roadway,
- (c) an act of theft or attempted theft,
- (d) fire, or
- (e) vandalism.

**Commencement**

**11. This Act comes into force on a day to be named by proclamation of the Lieutenant Governor.**

**Short title**

**12. The short title of this Act is the *Collision Repair Standards Act, 2002*.**

n’est pas tenu d’effectuer un paiement pour la réparation de dommages causés à une automobile à la suite d’une collision lorsque l’automobile a été remorquée jusqu’à un atelier de réparation en cas de collision ou un centre de déclaration des collisions et que l’assureur et l’assuré n’ont pas consenti à sa réparation.

**Règlements**

(3) Le lieutenant-gouverneur en conseil peut, par règlement, établir des règles pour l’application du paragraphe (1).

**Définition**

(4) La définition qui suit s’applique au présent article.

«collision» S’entend notamment, selon le cas :

- a) d’une collision avec un autre véhicule;
- b) d’une collision avec la chaussée ou un objet présent sur la chaussée;
- c) d’un vol ou une tentative de vol;
- d) d’un feu;
- e) d’un acte de vandalisme.

**Entrée en vigueur**

**11. La présente loi entre en vigueur le jour que le lieutenant-gouverneur fixe par proclamation.**

**Titre abrégé**

**12. Le titre abrégé de la présente loi est *Loi de 2002 sur les normes de réparation en cas de collision*.**