



# Auto école , remboursement ou compensation

Par **Anonymnana**, le **15/03/2024** à **13:48**

Bonjour,

J'ai vraiment besoin d'aide , en m'excusant de la longueur j'essaie d'être au mieux précis..

Mon conjoint et moi nous sommes inscrits dans une auto-école étant donné que nous avons un très petit budget. Nous avons reçu une aide de notre famille, plus particulièrement un prêt à rendre afin de passer le permis accéléré. Mon conjoint, étant au chômage avec une promesse d'embauche, et moi, ayant la charge des enfants, il est nécessaire pour moi et plus sécurisé d'avoir accès à la voiture. C'est un des seuls moments où je pourrais me permettre de le passer, en même temps que mon conjoint, car nous alternons l'un et l'autre pour garder les enfants. Quand il travaillera, ce sera plus compliqué. Nous avons appelé les auto-écoles avant pour comparer les prix et prendre la moins chère. Au bout d'un moment, nous avons hésité à prendre sur une plate-forme nommée Stitch, mais en appelant une Auto-École, le monsieur de l'accueil nous disait de ne pas se faire avoir et que nous n'aurions jamais la possibilité d'avoir notre permis rapidement chez elles auto école en ligne même en formule accélérée sur cette plateforme comme toutes autres plates-formes.

Bref, ils nous poussent un peu à venir chez eux. Ils garantissaient leur place largement disponible dès le lendemain, prétendaient que dans leur auto-école, on pouvait le passer en une semaine quand on demandait, malgré que sur leur formule sur leur site Internet comme directement dans leur Auto Ecole, on a pu apercevoir seulement les formules basiques et il n'y a aucune formule mentionnée à propos de l'accélérer. Apparemment, il faut rajouter 250 € chacun en plus d'une formule basique.

Après l'inscription, il y a eu plusieurs phases, un peu étranges que je ne vais pas détailler car ça serait long.

Maintenant, pour me rapprocher de là où j'aimerais en venir en moi, j'ai pris la formule automatique et mon conjoint manuel. La formule automatique ayant moins d'heures. Je me disais que c'est une meilleure opportunité pour mettre encore moins de temps. Mon conjoint et moi avons montré une très bonne volonté avant déjà l'inscription du permis. Nous révisions le code depuis au moins deux mois et lors de l'inscription nous avons révisé en peu de jours plus de 200 leçons, puis passé très vite. Le code est réussi. Malgré notre rapidité, pour tout y compris l'envoi des documents et les paiements faits dans leur totalité dès le début, l'Auto École s'est montrée beaucoup moins impliquée par la suite. C'est une petite Auto-École, il n'y a quasiment jamais d'élèves. Je peux comprendre que dans certaines auto-écoles, il soit un

peu débordé, mais là ce n'est pas le cas pour eux, une fois que l'on a eu le code on a pris rendez-vous pour passer enfin le permis. Enfin d'abord la conduite là, nous avons pu décider des horaires mais ce n'était pas sur une semaine je vais parler pour ma part :

- jeudi 29 (2h)
- vendredi 1/03 (2h)
- mardi 5 (2h)
- mercredi 6 (2h)
- jeudi 7 (1h)
- vendredi 8 (2h)
- mardi 12 (2h)

Ce n'était pas étalé sur une semaine, enfin pas vraiment, mais les horaires étaient quand même passables, concernant mon conjoint c'était presque la même chose, sauf que lui avait une heure seulement parfois et il a eu 1 jour où il a fait 4h, et vu qu'il fait en manuel, ça se poursuivait plus que moi.

Par conséquence, j'ai commencé mes deux jours donc les quatre heures et ensuite au dernier moment lors du mardi 5 août j'avais deux heures, l'Auto-École m'envoie un message le jour même en dernière minute en me disant que les heures sont annulées car imprévues, suite à ça quand je demande pour le lendemain pareil, ils m'ont dit annuler ce qui fait que j'ai loupé quatre heures d'un coup et n'ai pas conduit pendant deux jours le mardi et le mercredi.

L'auto-école me dit que ses heures seront réorganisées. Je décide d'appeler le jour même en demandant s'il était possible que ses heures soient réorganisées de façon à ce que la totalité de mes heures termine bien le mardi prochain comme il était convenu ou au moins dans la même semaine, le monsieur de l'accueil me dit oui bien sûr, mais je ne le sentais pas, ayant déjà eu le sentiment qu'il parlait souvent pour un oui ou pour un non à tout-va. Je me dis que j'allais voir ma monitrice le jeudi et que je lui en parlerai à ce moment-là, mais quand je suis arrivée le jeudi, malgré la présence de ma monitrice, on m'a changé de moniteur d'un coup sans me consulter. En soi, cela ne me gênait pas, mais cela a fait perdre du temps. J'ai l'impression d'avoir effectué des heures que j'ai payées pour rien car cette nouvelle monitrice n'avait pas mon dossier en main et me reprochait des choses qu'elle pensait que j'avais apprises alors que non. En gros, elle m'a fait sauter des étapes, pour au final, j'ai dû revenir à la case départ quand ils se sont aperçus que je n'avais pas encore appris cela. J'ai essayé de lui dire que je n'avais pas encore appris cela, mais il y a eu un malentendu.

Le jour même, mon conjoint est ensuite allé à ses heures d'auto-école à lui. Alors, il a parlé à ma monitrice qui est la patronne pour réorganiser mes heures, vu que personne n'en parlait. Je n'ai pas du tout compris car elle lui a sorti que j'aurais besoin de plus de 13 heures. Mon conjoint n'a pas compris non plus. Pourquoi elle lui a dit ça ? Car elle m'a eu seulement quatre heures les deux premiers jours et cette même monitrice, ce qui est vraiment incompréhensible, c'est qu'elle m'a félicitée tout le long. Elle m'a complimentée. Elle m'a dit que d'habitude aucun élève n'arrive à faire ça. Bref, elle n'avait rien à dire alors je ne sais pas si c'était de l'hypocrisie car c'étaient les premiers jours et que le deuxième jour il y avait quelqu'un qui faisait une formation qui observait. Mais en tout cas, pourquoi me dire tout ça si au final juste après quand je ne suis pas là, elle prétend aussi rapidement à mon conjoint que j'aurais besoin de plus de 13 heures. Et comment peut-elle affirmer cela dès le départ ? Quand mon conjoint lui a demandé étonné pourquoi, elle lui a répondu parce que ta femme n'a jamais conduit auparavant, et que les heures minimum, sont pour les gens qui sont déjà conduits avant. Bref, pas très très clair, sachant qu'avant l'inscription on a bien dit qu'on

voulait le faire au plus rapidement et que on a demandé si 13 heures suffisaient en principe pour les automatiques et 20 heures pour les manuels. Enfin bref, on ne nous dit vraiment pas les mêmes choses qu'avant l'inscription, certainement pour amener le poisson.

Ensuite, mon conjoint a bien organisé ses heures, mais seulement, mais heures ont été décalées pour être réorganisées au lundi 18 et mardi 19. Ça veut dire que je ne conduis presque pas au final et que pendant une semaine je vais être amenée à ne pas conduire. De plus, j'avais raison, le monsieur de l'accueil a dit oui bien sûr, je pourrais finir quand même mardi mais pas du tout.

Sachant que mardi 12 passé, le fameux mardi où toutes mes heures étaient censées être finies, on m'a de nouveau changé de monitrice, remis la patronne, et à nouveau elle n'avait encore pas mon dossier malgré que ce n'était pas la même, c'était la patronne, celle de la première fois.

De plus, comparé aux premiers jours, j'avais l'impression qu'elle n'était pas vraiment investie, qu'elle ne s'impliquait pas. Elle ne m'a pas vraiment expliqué les choses. Parfois, elle me disait lors des feux rouges, regarde derrière toi alors que juste avant, j'avais regardé derrière moi avant de tourner sur une voie de gauche. C'est juste qu'elle était sur son téléphone et pas assez attentive. Je suis de nature assez réservée. Il est vrai que parfois je n'ose pas assez m'imposer mais je pense que au fond, elle ne s'impliquait pas vraiment pour moi dans le but de retarder ma formation et de faire en sorte que je paye plus d'heures. En tout cas, j'ai l'impression que finalement, il manque de sérieux.

De plus, eux, ils arrivent souvent en retard. Nous n'avons pas d'argent, mais nous avons le besoin de passer le permis pour l'obtenir. Nous avons tellement de données de nous-mêmes en étant motivés et en montrant notre détermination que je me sens vraiment arnaquée, c'est cassant. De toute cette situation, des amis à moi ont passé le permis dans mon ancienne ville, qui n'est pas loin de celle-ci. Ils ont passé le permis accéléré en une seule semaine, ils étaient trois dans la voiture, peu importe leur niveau, tous ont passé en une seule et unique semaine. À la limite, ils pouvaient rajouter deux heures en plus mais ce n'était pas une obligation. Dans tous les cas, la formation se déroulait de façon à ce qu'ils apprennent tous dans la même semaine. Voir si certains préféraient, ils pouvaient le faire en deux semaines maximum. Mais là ce que je ne comprends pas, c'est que je n'ai même pas effectué mes 10 heures en deux semaines, pourtant nous payons bien pour la formule accélérée.

Je voudrais savoir si nous avons le droit de demander un remboursement partiel ou de demander des heures gratuites en plus pour compenser l'argent qui, selon moi, a été mis en trop en payant une formule accélérée, mais en ayant un programme et un horaire qui paraissent pourtant basiques, ou en tout cas pas vraiment accélérés pour moi. Ne pas conduire pendant une semaine, ce n'est pas de l'accélérer. Il faut aussi savoir que mon conjoint allait peut-être prendre deux heures en plus malgré qu'il n'en a plus besoin, car même s'ils prétendent qu'il conduit bien, ils lui disent de reprendre des heures en plus pour ne pas perdre la pédale pendant une semaine, car son examen est dans une semaine. Donc, moins bizarrement, ça ne dérange pas que je ne conduise pas pendant une semaine mais pour lui des heures en plus qui l'arrangent aussi même si c'est sous prétexte que lui ne "perde pas la pédale, mais lui il doit prendre des heures en plus pour ne pas rester sans conduire pendant une semaine, mais moi si. Et le pire dans tout cela, c'est que quand mon mari s'apprêtait à payer aujourd'hui pour placer des heures (2 heures, même si elle voulait qu'il en prenne plus il a dit pas plus car c'est trop compliqué financièrement donc 2 avant son examen) Le monsieur de l'accueil lui a carrément dit de décaler mes heures (ceux qui ont été

réorganisés à lundi 18 et mardi 19) et de prendre ma place pour mes heures, mais mon mari s'est imposé en disant non ne prendra pas ma place parce que moi comme lui j'ai payé l'accélération et je n'ai malgré cela même pas conduit pendant une semaine, et lui il veut encore décaler et rallonger cette durée où je ne conduis pas, c'est vraiment n'importe quoi, et j'ai l'impression qu'il se fout de nous. Je ne sais pas quoi penser et je ne connais pas le droit là-dessus. Pouvez-vous me renseigner sur nos droits (remboursement partiel ou compensation) et est-il possible avec notre compte CPF de financer les heures en plus ?

Par **Marck.ESP**, le **15/03/2024** à **17:52**

Bonjour et bienvenue

Votre litige avec cette auto-école trouvera difficilement une réponse juridique.

Sachant qu'elle est agréée par la préfecture pour pouvoir présenter des élèves au permis de conduire, en cas de litige, selon le cas, il faut saisir la préfecture ou la Direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations (DDCSPP).