

SE RENSEIGNER SUR ...

# la façon de porter plainte



**Vous avez le droit de vous plaindre**



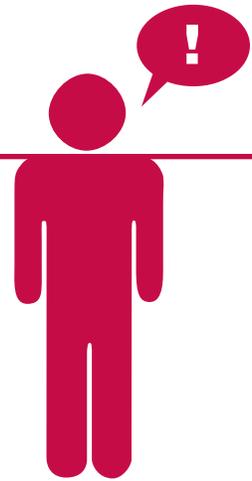
Pour une visite du site Web, rendez-vous à  
[www.InfoConsommation.ca](http://www.InfoConsommation.ca).

## Faites-vous entendre, déposez une plainte!

Ça peut arriver à tout le monde : on se procure un produit ou un service et on se rend compte qu'on n'en a pas pour son argent. Lorsque cela se produit, la seule chose à faire est de déposer une plainte. Savoir comment le faire améliorera vos chances d'obtenir satisfaction.

Si vous venez tout juste d'acheter un article dont vous n'êtes pas satisfait, communiquez aussitôt avec l'entreprise. Il suffit parfois de le demander pour que l'entreprise règle le problème. Voici quelques conseils pour améliorer vos chances d'être satisfait.

- **N'hésitez pas à vous plaindre.** Les bonnes entreprises seront enchantées de corriger toute erreur de leur part ou de remplacer un produit défectueux. Elles savent que la cote de satisfaction du consommateur demeure encore la meilleure forme de publicité.
- **Agissez rapidement.** Si vous êtes insatisfait de l'article que vous avez acheté, retournez-le aussitôt que possible. Ne perdez pas la chance d'être remboursé.
- **Adressez-vous à la bonne personne, dans le bon ordre.** Donnez à chaque personne assez de temps pour s'occuper de votre plainte. Commencez avec le commis aux ventes, passez ensuite au bureau du service à la clientèle ou au gérant. Si cela ne fonctionne toujours pas, communiquez avec le siège social du magasin ou de l'entreprise.
- **Négociez.** Si vous ne pouvez pas être remboursé, vous pourrez peut-être échanger l'article.
- **Restez poli.** Vous obtiendrez de meilleurs résultats si vous expliquez le problème et demandez de l'aide poliment, sans agressivité ni menaces.
- **Soyez clair.** Expliquez clairement les faits pour bien faire comprendre ce que vous voulez.
- **Conservez dans un dossier les renseignements importants :** les reçus de vos achats, les bons de commande de réparation, les garanties, les contrats, de même que toutes les lettres que vous avez écrites.



Vous avez essayé sans résultat de vous faire entendre auprès de l'entreprise? Utilisez alors le Courriel des plaintes, à [www.InfoConsommation.ca](http://www.InfoConsommation.ca). Le Courriel des plaintes est un outil en ligne qui vous guide, étape par étape, dans le processus du dépôt d'une plainte. Voici son fonctionnement :

### Étape 1 : Questions et évaluation

Pour permettre au Courriel des plaintes de déterminer le type de plainte que vous faites, vous devez répondre aux questions qu'il vous posera au sujet de votre problème. Lorsque vous aurez répondu aux questions, le Courriel des plaintes vous aidera à franchir les étapes suivantes.

### Étape 2 : Vos droits et responsabilités

Cette étape vous permet de connaître vos droits et vos responsabilités. Rappelez-vous, vous avez certains droits comme consommateur, mais vous avez aussi des responsabilités. Vous avez le droit de vous attendre à des produits et à des services de qualité à des prix justes. Vous avez aussi le droit de vous plaindre.

Avant d'acheter, vous avez aussi la responsabilité de vous renseigner au sujet de la politique de remboursement et d'échange d'un magasin. La loi n'oblige pas les magasins à reprendre une marchandise. Cependant, la plupart d'entre eux constatent qu'une politique juste de remboursement et d'échange aide à assurer la satisfaction des consommateurs.

### Étape 3 : Communiquer avec l'entreprise

Afin de permettre au Courriel des plaintes de vous aider à déposer une plainte, vous devez d'abord communiquer avec l'entreprise. Vous l'avez peut-être déjà fait une première fois, mais vous devrez peut-être le faire de nouveau pour vous adresser à une personne d'un niveau plus élevé. Rappelez-vous de prendre en note le nom des personnes à qui vous avez parlé, la date et ce qu'elles vous ont dit.

Le Courriel des plaintes vous offre des conseils ainsi qu'un Outil d'aide au dialogue. Cet outil peut vous aider à communiquer avec l'entreprise en vous proposant des questions à poser et des conseils à suivre.

**Rappelez-vous, vous avez certains droits comme consommateur, mais vous avez aussi des responsabilités.**

**La loi n'oblige pas les magasins à reprendre une marchandise.**

### Étape 4 : Écrire à l'entreprise

Si vous n'êtes toujours pas satisfait à la suite de vos démarches auprès de l'entreprise, la prochaine étape consiste à écrire une lettre à une personne d'un niveau plus élevé. Vous pouvez vous servir du Magicien des mots. Vous n'avez qu'à entrer certains renseignements de base, et le Magicien des mots créera une lettre pour vous. Vous pourrez alors l'imprimer et la mettre à la poste, si vous le désirez.

### Étape 5 : Envoyer le formulaire de plainte

Si rien n'a fonctionné jusqu'à maintenant, utilisez le Courriel des plaintes pour envoyer un formulaire de plainte à l'agence appropriée (par exemple, au Bureau d'éthique commerciale).

### Étape 6 : Options légales

Si vous n'êtes pas arrivé à régler le problème au moyen du Courriel des plaintes, vous voudrez peut-être considérer certaines options prévues par la loi. L'étape 6 vous informe à ce sujet. Cependant, le Courriel des plaintes n'offre pas de conseils juridiques.

 **Il reste à souhaiter que vous n'aurez jamais à vous servir du Courriel des plaintes. Cependant, si vous devez déposer une plainte en tant que consommateur et que vous ne savez pas par où commencer, consultez [www.InfoConsommation.ca](http://www.InfoConsommation.ca).**

**Si vous n'avez pas accès à Internet, veuillez communiquer avec le bureau d'information aux consommateurs de votre province ou territoire afin d'obtenir de l'aide si vous avez à déposer une plainte.**

Canada

 Ontario

Québec

NOVA SCOTIA

New Brunswick  
Nouveau Brunswick

Manitoba 

  
BRITISH  
COLUMBIA

*Île-du-Prince-Édouard*  
CANADA

Government of  
Saskatchewan

Alberta

  
Newfoundland  
Labrador

Yukon  
Government

  
Northwest  
Territories

  
Nunavut