

Gouvernements et partenaires canadiens
à l'avant garde

Courriel DES PLAINTES

Produit défectueux?
Mauvais service?
Soucis de sécurité?
Problèmes avec une garantie?

Étape 1.



Étape 2.



Étape 3.



Étape 4.



Étape 5.

Étape 6.

InfoConsommation.ca

La mise au point du site a été financée
par le gouvernement du Canada

Canada 

Ne soyez pas timide!

Déposez vos plaintes

efficacement!

Cela peut arriver au consommateur le plus prudent. Vous recevez un service de piètre qualité ou achetez un produit défectueux sans savoir où trouver de l'aide.

La **Passerelle d'information pour le consommateur canadien**, peut vous guider dans la bonne voie – en vous servant du *Courriel des plaintes*, un outil en ligne consacré à l'Art de se plaindre de façon efficace.

Vous n'avez qu'à cliquer sur le lien « *Déposez une plainte* » et vous aurez accès aux ressources et conseils d'experts dont vous avez besoin.

Étape 1

Évaluation de la plainte

Cette étape adaptera l'approche du *Courriel des plaintes* à vos besoins. Vous n'avez qu'à cliquer sur votre province ou territoire, et de préciser la nature de votre plainte. Cette auto-évaluation permettra de veiller à ce que l'information et les outils qui vous seront présentés lors des autres étapes du processus soient adaptés à votre situation particulière.

Étape 2

Droits et Responsabilités

En tant que consommateur, vous avez le droit de vous attendre à des produits et à des services de qualité à un coût raisonnable, ainsi que le droit de porter plainte lorsque vous n'êtes pas satisfait de vos achats. Mais vous avez aussi la responsabilité de vous renseigner sur les politiques d'un magasin (surtout lorsqu'il s'agit d'échange ou de remboursement) avant d'effectuer un achat, et de présenter vos plaintes de manière précise et juste par la suite. Cette étape vous aidera à identifier quels sont vos droits et responsabilités pour votre situation particulière. Vous serez donc prêt à traiter avec l'entreprise ou l'organisme qui s'occupera de votre plainte.

Étape 3

Communiquer avec l'entreprise

Si vous voulez déposer une plainte, vous aurez à contacter l'entreprise concernée dès que possible. Vous pouvez commencer par placer un appel téléphonique ou par effectuer une visite personnelle. Préparez un dossier où vous inscrirez les détails importants tels que - le nom de la personne à qui vous avez parlé, à quel moment et à quel endroit, et la réponse qui vous a été donnée.

Conseil : Servez-vous de l'Outil d'aide au dialogue du *Courriel des plaintes*. Il offre une orientation et des suggestions sur : les questions pertinentes à poser; le langage approprié; les stratégies possibles en cas de refus.

Étape 4

Écrire à la compagnie

Vos discussions n'offrent pas de résultats? Écrivez une lettre! Le fait d'écrire une lettre formelle à une personne de niveau supérieur dans l'entreprise peut vous aider à obtenir satisfaction. Accordez un délai de dix jours ouvrables à l'entreprise pour qu'elle vous réponde. Vous pourriez également faire parvenir une copie de votre lettre au Bureau d'éthique commerciale.

Conseil : Servez-vous du Magicien des mots afin d'écrire une lettre. Vous imprimerez ensuite cette lettre et l'enverrez à l'entreprise par courrier recommandé.



Étape 5

Soumettre le formulaire de plainte

Si la résolution de votre plainte demeure insatisfaisante, vous pouvez alors revenir au *Courriel des plaintes* pour soumettre votre plainte en ligne. Cette étape fera en sorte que votre plainte se rende au bon endroit, en acheminant votre plainte dans ses moindres détails à l'organisme approprié. On vous demandera d'imprimer un reçu de votre plainte à des fins de référence et on vous fournira les coordonnées de l'organisme qui traitera votre plainte, dans l'éventualité où vous auriez à faire un suivi.



Étape 6

Options en vertu de la loi

Si vous n'avez pas obtenu une résolution satisfaisante de votre plainte par l'entremise de l'organisme qui traitait votre plainte, vous voudrez peut-être prendre en considération certaines des options légales qui s'offrent à vous comme la Cour des petites créances, la possibilité d'intenter un recours collectif ou encore de consulter un conseiller juridique. Des informations sur mesure au sujet de la zone de juridiction dans laquelle vous résidez vous seront alors présentées.

Les sept conseils pour déposer une plainte efficace du *Courriel des plaintes*

N'ayez crainte de vous plaindre. Les bonnes entreprises seront enchantées de corriger toute erreur de leur part. Elles savent que la cote d'estime du consommateur demeure encore la meilleure forme de publicité.

Ne laissez pas traîner les choses. Agissez le plus rapidement possible, sinon vous pouvez diminuer vos chances de succès.

Adressez-vous aux bonnes personnes, dans le bon ordre. Donnez à chaque personne suffisamment de temps pour résoudre votre plainte. Commencez avec le commis aux ventes, passez ensuite au bureau du service à la clientèle, ensuite au gérant, et ensuite au siège social du magasin.

Soyez prêt à négocier de manière réaliste. S'il est impossible d'obtenir un remboursement, peut-être est-il possible d'échanger l'article pour autre chose.

Soyez poli. Vous obtiendrez de meilleurs résultats, et peut-être plus rapidement, si vous expliquez le problème et demandez un règlement sans avoir recours à l'agressivité ou aux menaces.

Soyez clair. Soyez au courant des faits - préférablement en tenant un dossier comportant tous les documents nécessaires, y compris vos reçus et les chèques que vous avez annulés - et utilisez-les pour obtenir ce que vous voulez.

Conservez de bonnes données. Tenez toujours un dossier d'information importante. Incluez-y les reçus de vos achats, les bons de commande de réparation, les garanties, les contrats, de même que toutes les lettres que vous avez envoyées à la compagnie.



Visitez aujourd'hui!

InfoConsommation.ca



N° de cat : Iu23-9/2005
ISBN : 0-662-68782-5
54251B