

Trois conseils pour résoudre efficacement une plainte :

- 1 **Expliquez le problème de façon claire, concise et factuelle.** Par exemple :
 - Le produit reçu n'est pas celui que vous avez commandé : il est de la mauvaise taille, de la mauvaise couleur, ou il s'agit d'un modèle différent de celui que vous avez acheté.
 - Le produit reçu a été endommagé par le transport ou au cours de la livraison.
 - Le produit ne fonctionne pas tel qu'il est annoncé
- 2 **Mettez l'accent sur votre désir de résoudre le problème et d'avoir de bons liens avec l'entreprise.** Par exemple :
 - Vous êtes un client régulier de l'entreprise et vous avez été satisfait du service jusqu'à maintenant. Vous voudriez résoudre ce problème et continuer de faire affaire avec l'entreprise.
 - Vous êtes un nouveau client et vous êtes d'avis qu'il ne s'agit pas d'une bonne façon de créer des liens durables et positifs entre vous et l'entreprise.
- 3 **Soyez prêt à proposer une solution qui réglera votre plainte.**
 - La plupart des entreprises de bonne réputation écouteront un client qui a un problème et qui propose une solution raisonnable pour le résoudre.

Étape 4 – Faites-le par écrit :

Si votre première tentative ne donne pas les résultats escomptés, adressez une lettre ou un courriel au directeur général, au président ou au propriétaire. (Voir le modèle de lettre à la fin du présent document.)

Étape 5 – Devez-vous adresser votre plainte ailleurs?

Si votre plainte n'a pas été réglée de façon satisfaisante après que vous avez suivi les étapes 1 à 4, un organisme de réglementation fédéral, provincial ou territorial pourrait pouvoir traiter votre plainte si celle-ci relève de son mandat.

La prochaine étape consiste à vérifier si un organisme de traitement des plaintes à l'échelle nationale pourrait vous aider.

Différents organismes de réglementation pourraient être en mesure de vous aider à régler votre différend. Veuillez communiquer directement avec la Protection du consommateur, qui pourra vous aider à déterminer à qui vous devez vous adresser.



Coordonnées de la Section de la consommation du Nunavut :

**Téléphonez sans frais au 866-223-8139 ou envoyez un courriel
à consumerprotection@gov.nu.ca.**

Étape 6 – Poursuivez en justice :

En dernier recours, une action en justice peut résoudre votre plainte. La Cour des petites créances et, dans certains cas, les recours collectifs, sont deux choix possibles. Si vous décidez de vous présenter devant les tribunaux, agissez dans les délais prescrits. Tenez compte des coûts et des avantages et consultez un avocat.

Cour des petites créances

- Une façon relativement simple de régler les différends et moins coûteuse que de nombreux recours juridiques.
- Le montant maximal des réclamations varie selon la province ou le territoire. Vérifiez le montant limite dans votre province ou votre territoire et si votre cause peut être entendue par cette cour.
- Des frais peuvent être associés au dépôt d'une réclamation, en plus des coûts additionnels qui pourraient s'appliquer à la signification des ordonnances, aux paiements des témoins et aux frais de déplacement.
- Vous n'êtes pas tenu d'être représenté par un avocat à la Cour des petites créances.
- La Cour des petites créances permet à chaque partie de donner sa version des faits et n'exige pas des consommateurs une connaissance des formalités judiciaires.

Recours collectifs

Il arrive que des personnes qui ont subi des pertes ou des blessures de même nature se regroupent et partagent les frais juridiques pour présenter un recours collectif dans le but d'être dédommagées.

- Les recours collectifs sont possibles dans la plupart des provinces et territoires au Canada.
- Un recours collectif est une procédure juridique qui peut être complexe et durer plusieurs années.
- Considérez les coûts et les avantages d'un recours collectif, consultez un avocat et renseignez-vous avant de vous engager dans une telle procédure.



<Modèle de lettre de plainte>

(Votre adresse)

(Votre ville, province ou territoire et code postal)

(Votre adresse de courriel, le cas échéant)

(Date)

(Nom de la personne-ressource, si disponible)

(Son titre, le cas échéant)

(Service des plaintes, s'il n'y a pas de personne-ressource) (Nom de l'entreprise)

(Adresse)

(Ville, province ou territoire et code postal)

Madame, Monsieur, (selon le cas)

Objet : (numéro de compte, le cas échéant) :

Le (date), j'ai (acheté, loué ou fait réparer) un (nom du produit et numéro de série ou de modèle ou service rendu) à (endroit).

Malheureusement, votre produit n'a pas bien fonctionné (ou le service était inadéquat). Je suis déçu(e), car (expliquez le problème : par exemple, le produit est défectueux, le service n'a pas été rendu correctement, le montant facturé n'était pas le bon ou un renseignement était inexact ou mal expliqué au moment de la vente).

Afin de résoudre le problème, j'aimerais que (indiquez ce que vous attendez du marchand – par exemple un remboursement, un crédit en magasin, une réparation ou un échange). Je joins des copies (n'envoyez pas les originaux) des documents pertinents (joignez les reçus de caisse, les garanties, les chèques annulés, les contrats et tout autre document associé à l'achat).

J'espère que vous me répondrez et que vous saurez résoudre mon problème. J'attendrai jusqu'au (dix jours ouvrables suffisent généralement) avant de demander l'aide d'un organisme de protection du consommateur ou de déposer une plainte auprès d'un bureau d'éthique commerciale. Vous pouvez communiquer avec moi à l'adresse susmentionnée ou par téléphone au (numéro de téléphone au domicile ou au travail).

Veillez agréer, (ajoutez Madame ou Monsieur selon la même formule que pour la salutation au début de la lettre), l'expression de mes sentiments les meilleurs.

(Votre nom)

p. j. c. c. : (Indiquez à qui vous envoyez une copie de la lettre, par exemple au fabricant du produit.)