PROCESSUS DE PLAINTE DU CONSOMMATEUR

N.B. : Ce document ne remplace pas des conseils juridiques.

Étape 1 – Renseignez-vous avant de commencer

Politiques sur le remboursement et l'échange

Le seul contexte justifiant incontestablement un retour de marchandise est lorsque le produit est défectueux. La plupart des marchands ont des politiques de remboursement et d'échange. **Renseignez-vous toujours au sujet de ces politiques avant d'acheter.**

Nombre d'entreprises, de fournisseurs de services et de commerçants acceptent les retours et les échanges pendant une période limitée après l'achat seulement. Il est donc important de retourner un produit défectueux ou insatisfaisant avant qu'il ne soit trop tard.

Les articles d'usage personnel, comme les boucles d'oreilles, les maillots de bain, les sous-vêtements ou les matelas peuvent être en **vente ferme** (c'est-à-dire qu'ils ne peuvent être retournés ni échangés) ou être assortis de politiques d'échange et de retour extrêmement strictes.

Les articles protégés par droit d'auteur, comme les logiciels, peuvent être exemptés des politiques sur le remboursement et l'échange si l'emballage a été ouvert.

Article mis en solde après l'achat

À moins qu'il s'agisse de la politique du magasin, les marchands n'ont aucune obligation de rembourser aux clients la différence du prix d'un article qu'ils ont acheté avant que celui-ci soit mis en solde.

Certains marchands ont une politique de garantie de prix qui précise comment un client peut obtenir le prix de solde si l'article est mis en solde après qu'il l'ait acheté.

Certains détaillants donneront un bon d'achat différé au client lui permettant d'obtenir à une date ultérieure un produit dont le stock est épuisé au prix annoncé.

Prendre connaissance des modalités du contrat avant de déposer une plainte

Vos droits et responsabilités peuvent être encadrés par plusieurs lois fédérales, provinciales ou territoriales et être précisés dans votre entente ou contrat avec une entreprise, un fournisseur de service ou un détaillant.

Lisez toujours attentivement l'entente ou le contrat pour vous assurer que vous en comprenez bien les modalités avant de signer. Relisez le contrat avant de déposer une plainte.

Résiliation d'un contrat

Un contrat peut prendre diverses formes, comme une entente verbale ou écrite. Toutes ces formes sont valides au même titre. Résilier un contrat est très difficile, mais il est possible de le faire dans des circonstances particulières, si :

- les deux parties sont d'accord pour mettre fin au contrat;
- le contrat précise les façons de le résilier;
- le contrat est assorti d'une période de réflexion automatique. Dans certaines provinces, ces **périodes de réflexion** existent dans le cas de certains contrats de crédit comme ceux des agences de rencontre, des centres de conditionnement physique et des ventes de porte à porte, qui permettent d'annuler l'entente dans une période donnée après la signature du contrat.

Annuler un contrat sans consentement mutuel ou sans motif peut s'avérer plus couteux que de respecter le contrat original.

Produits défectueux

Personne ne s'attend à ce que les produits de consommation durent indéfiniment, mais ils devraient fonctionner tel que promis lors de l'achat s'ils sont utilisés normalement. La plupart des produits de consommation sont assortis d'une garantie limitée.

Si le produit est défectueux, vous pouvez demander :

1. qu'il soit réparé;
2. qu'il soit remplacé s'il ne peut être réparé;
3. qu'il soit remboursé s'il ne peut être réparé ni remplacé.

Ventes privées

Un vendeur privé peut offrir un produit à un prix moindre et être en mesure de vous informer des antécédents du produit.

Il peut être difficile d'obtenir un remboursement auprès d'un vendeur privé si des problèmes surviennent puisque les contrats de vente privée ne sont pas assujettis aux lois sur la protection du consommateur.

Privilèges

Un privilège est un droit de créance sur un certain type de bien, habituellement parce que celui-ci sert à garantir un prêt ou des services. Vérifiez toujours si des privilèges grèvent un produit, en particulier lors de l'achat d'articles de grande valeur comme une automobile ou un bateau auprès d'un particulier. Généralement, la propriété de biens grevés d'un privilège ne peut être transférée avant que la dette soit payée.

Étape 2 – Préparez-vous

Une bonne préparation favorisera la clarté, la concision et le fondement de votre plainte. Voici la marche à suivre :

Conservez l'information pertinente dans un dossier que vous garderez en lieu sûr et à portée de main pour pouvoir expliquer précisément les motifs de votre plainte.

Votre dossier peut inclure :

- des reçus de caisse;
- des contrats;
- des formulaires de commande;
- la correspondance écrite échangée avec l'entreprise;
- de l'information concernant la réparation ou le service;
- des chèques oblitérés;
- la liste des représentants de l'entreprise à qui vous avez parlé, quand vous leur avez parlé et les points importants de la discussion;
- d'autres renseignements que vous jugez pertinents.

Étape 3 – Communiquez avec l'entreprise

- **Exercez-vous** à expliquer le problème à voix haute quelques fois avant de communiquer avec le fournisseur de services, l'entreprise ou le marchand. N'oubliez pas : des explications claires, précises et brèves aideront votre cause.
- **Soyez poli.** Vous pourriez obtenir de meilleurs résultats plus rapidement.
- **Restez calme.** Ne vous mettez pas en colère, et ne faites pas de menaces.

Lorsque vous appelez ou visitez l'entreprise, rappelez-vous de :

- demander s'il y a un service responsable de l'après-vente. Demandez le

numéro de référence de votre plainte et veillez à ce que l'on mette à jour votre dossier lorsque vous fournissez de nouveaux renseignements.

- noter le nom, le poste et, le cas échéant, le numéro de l'employé avec qui vous traitez. Conservez et datez de brèves notes des points clés dont vous avez discuté.

Trois trucs pour résoudre efficacement une plainte :

1. **Expliquez le problème de façon claire, concise et factuelle.** À titre d'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'annoncé.

2. **Mettez l'accent sur votre désir de résoudre le problème et d'avoir de bons liens avec l'entreprise.** À titre d'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 règlera 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 règlementation fédéral, provincial ou territorial pourrait bien 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 règlementation 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 Protection du consommateur :

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

Étape 6 – Poursuivez en justice

En dernier recours, une poursuite 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 couts et des avantages et consultez un avocat.

Cour des petites créances

- Une façon relativement simple de régler les différends et moins couteuse que de nombreux recours juridiques.
- Le montant maximal des réclamations varie selon la province ou le territoire; vérifiez la règlementation 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 couts additionnels qui pourraient s'appliquer à la signification des ordonnances, aux honoraires 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 couts 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 courriel, le cas échéant)

(Date)
(Nom de la personne-ressource, s'il y en a une)
(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)

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

Madame OU Monsieur *(nom de la personne-ressource)*,

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 oblitérés, 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 *(10 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, y compris l'indicatif régional.*

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

Pièces jointes
c.c. : *(indiquez à qui vous envoyez une copie de la lettre, par exemple au fabricant du produit)*