



Guide du consommateur canadien

Plaintes

Comment se plaindre efficacement

Les consommateurs qui déposent une plainte concernant un produit ou un service n'ont pas toujours la vie facile. La Feuille de route des plaintes, qui se trouve à Infoconsommation.ca, est un outil d'information pratique qui vous aidera à porter plainte plus efficacement et qui vous orientera vers l'organisme de traitement des plaintes approprié lorsque vous transigez avec des entreprises, des fournisseurs de services et des détaillants. Utilisez la méthode étape-par-étape de la Feuille de route des plaintes pour vous aider à présenter votre plainte concernant un produit ou un service à une entreprise. Si, après avoir communiqué avec l'entreprise, votre plainte n'est pas réglée, envisagez de suivre les étapes de la Feuille de route pour trouver un organisme qui pourra vous aider.

Commencer par le commencement

- Si vous n'êtes pas satisfait du bien ou du service acquis, adressez-vous d'abord au vendeur, à l'entreprise ou au détaillant concerné. S'il y a un bureau des plaintes, faites-y appel. Sinon, parlez à un gérant ou à une autre personne qui a le pouvoir de décider. Le mieux est de le rencontrer. Soyez ferme et d'affaire tout en restant poli. Expliquez votre problème et la solution que vous recherchez avec calme et précision.
- Si vous n'arrivez pas à vos fins de cette façon, demandez le numéro de téléphone du siège social de l'entreprise et communiquez avec son service à la clientèle. Demandez à votre interlocuteur de décrire ce que l'entreprise compte faire pour remédier à la situation et dans quel délai. Notez le nom de votre interlocuteur au cas où vous deviez un jour relater la conversation. Gardez en dossier une description détaillée de votre plainte et datez vos notes.
- Si l'appel ne vous donne pas satisfaction, écrivez au propriétaire, au directeur général ou à un autre membre de la haute direction (une lettre type suit). La lettre doit exposer en détail votre plainte et ce que vous avez fait pour y donner suite. Elle doit aussi contenir une demande de mesures concrètes. S'il s'agit d'un produit, faites parvenir une copie de la lettre au fabricant, et versez-en une à votre dossier.
- Si aucune de ces interventions ne réussit, consultez les contacts clés de ce Guide pour déterminer quels organismes pourraient vous aider. Si vous ne savez pas par où commencer, communiquez avec le [bureau d'information aux consommateurs de votre province ou territoire](#); un membre de son personnel vous orientera vers l'organisme approprié, ou consultez la Feuille de route des plaintes.
- Les poursuites en justice sont un dernier recours. Toutefois, si vous décidez d'en tenter une, sachez qu'il existe souvent des limites de temps pour le faire. Renseignez-vous auprès d'un juriste au sujet des procédures judiciaires et des limites provinciales ou territoriales qui pourraient s'appliquer à votre cas.

Comment réussir

- N'ayez pas peur de vous plaindre. Les bonnes entreprises seront heureuses de corriger leurs erreurs. Elles savent qu'il n'y a pas meilleure publicité qu'un client satisfait.
- Gardez toujours en dossier les documents importants qui concernent la transaction : reçus de caisse, demandes de réparation, garanties, chèques oblitérés, contrats et correspondance avec l'entreprise.
- Ne tardez pas. Si un produit est défectueux ou insatisfaisant, vous devez le retourner rapidement afin de ne pas perdre votre droit à un remboursement ni celui de réclamer des dommages dans certains cas. Renseignez-vous toujours au sujet de la politique de retour avant d'acheter.

Lettre de plainte type

(Votre adresse)

(Votre ville, province ou territoire et code postal)

(Votre adresse électronique, si vous en avez une où on peut vous rejoindre)

(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)

(Raison sociale de l'entreprise)

(Adresse postale)

(Ville, province ou territoire et code postal)

Madame **OU** Monsieur (nom de la personne-ressource) **OU** Madame, Monsieur, (s'il n'y a pas de personne-ressource)

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 adéquatement, le montant facturé n'était pas le bon, 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 remboursement, mise au compte de la carte de crédit, réparation ou échange)*. Je joins la documentation pertinente *(incluez une copie de tous les documents découlant de l'achat, dont les reçus de caisse, les garanties, les chèques oblitérés et les contrats, mais n'envoyez pas d'originaux)*.

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 me joindre à l'adresse susmentionnée ou par téléphone *(domicile et/ou affaires, y compris l'indicatif régional)*.

Veillez agréer, *(ajoutez monsieur-madame selon la même formule que pour la salutation au début de la lettre)*, l'expression de mes sentiments les

meilleurs.

(votre signature et votre nom)

p.j.

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

Que faire quand vous avez porté plainte en vain?

Si vous jugez que l'entreprise a eu suffisamment de temps et que votre problème n'a pas été réglé, vous pouvez transmettre au [bureau d'information aux consommateurs de votre province ou territoire](#) ou au [bureau d'éthique commerciale](#) une copie de votre lettre et de tout document connexe (conservez les originaux) ou encore porter plainte auprès de ces organismes.

Cour des petites créances

La Cour des petites créances peut se révéler une méthode informelle et relativement peu coûteuse de régler les différends mettant en cause des montants de moins de 3 000 \$ ou, dans certaines provinces, des montants pouvant atteindre 25 000 \$. Cependant, des frais s'appliquent au dépôt d'une demande. Si l'affaire va de l'avant, vous aurez aussi à engager des dépenses, par exemple pour la signification des ordonnances, les honoraires des témoins et les frais de déplacement.

Vous n'êtes pas tenu d'être représenté par un avocat à cette cour, mais vous en avez le droit dans la plupart des provinces et territoires. Le personnel de la cour sait comment aider les consommateurs à remplir les formulaires requis, et les juges ont le pouvoir de régler les différends. La cour permet à chaque partie de donner sa version des faits et ne s'attend pas à ce que les consommateurs connaissent toutes les formalités judiciaires.

Pour savoir comment procéder, communiquez avec la cour des petites créances ou la cour provinciale ou territoriale de votre région (consulter la section gouvernementale de l'annuaire du téléphone). Les sites Web de ces cours renferment souvent de la procédure à suivre et les formulaires que vous devrez remplir.

Recours collectif

Le but du recours collectif est de permettre à un grand nombre de personnes qui ont subi des pertes ou des blessures de même nature de tenter d'être dédommagées.

Cela signifie qu'une personne qui n'a peut-être pas les moyens d'intenter seule une poursuite peut le faire en se joignant à d'autres personnes ayant des réclamations semblables contre le même défendeur. Tous les participants à un recours collectif partagent les coûts et les résultats.

Le recours collectif permet aux consommateurs présentant une cause légitime de s'engager dans une procédure judiciaire qui, autrement, coûterait trop cher. À l'heure actuelle, seules certaines provinces permettent les recours collectifs. Ce type de poursuite compte plusieurs étapes. Il faut, entre autres, obtenir d'un tribunal l'autorisation de procéder. Il est toujours sage de commencer par se faire expliquer la démarche et les coûts par un juriste.

Contactes pour ce sujet

Bureaux d'information aux consommateurs provinciaux et territoriaux

Alberta

Service Alberta, Consumer Contact Centre

Commerce Place, 3e étage
10155-rue 102

Edmonton (Alberta) T5J 4G8

Téléphone : 780-427-4088

Sans frais : 1-877-427-4088

Courriel : service.alberta@gov.ab.ca

Site : www.servicealberta.ca

Colombie-Britannique

Consumer Protection BC

#307-3450, boulevard Uptown
Case postale 9244

Victoria (Colombie-Britannique) V8W 9J2

Téléphone : 604-320-1667

Sans frais : 1-888-564-9963
Télécopieur : 250-920-7181
Courriel : info@consumerprotectionbc.ca
Site : www.consumerprotectionbc.ca

Manitoba

Office de la protection du consommateur, Consommation et Corporations, Services à la famille et Consommation Manitoba

302-258, avenue Portage
Winnipeg (Manitoba) R3C 0B6
Téléphone : 204-945-3800
Sans frais : 1-800-782-0067
Télécopieur : 204-945-0728
Courriel : consumers@gov.mb.ca
Site : www.gov.mb.ca/fs/cca/cpo/index.fr.html

Nouveau-Brunswick

Médiateur des loyers et services à la consommation, Ministère de la Justice et de la Consommation

Kings Place (King Tower)
440, rue King

Fredericton (Nouveau-Brunswick) E3B 5H8
Téléphone : 506-453-2659
Télécopieur : 506-444-4494
Courriel : justice.comments@gnb.ca
Site : www.gnb.ca/0062/rentalsman/index-f.asp

Terre-Neuve-et-Labrador

Service NL

Case postale 8700
St. John's (Terre-Neuve-et-Labrador) A1B 4J6
Téléphone : 709-729-4834
Sans frais : 1-877-968-2600
Télécopieur : 709-729-6998
Courriel : gsinfo@gov.nl.ca
Site : www.gs.gov.nl.ca/index.html

Territoires du Nord-Ouest

Consumer Affairs, Department of Municipal and Community Affairs

5201-50e Avenue, bureau 600
Case postale 1320

Yellowknife (Territoires du Nord-Ouest) X1A 3S9
Téléphone : 867-873-7125
Télécopieur : 867-873-0309
Courriel : michael.gagnon@gov.nt.ca
Site : www.maca.gov.nt.ca/operations/consumer_affairs/index.html

Nouvelle-Écosse

Service Nova Scotia and Municipal Relations, Public Enquiries

Salle du courrier, 8 sud
Édifice Maritime Centre
1505, rue Barrington

Halifax (Nouvelle-Écosse) B3J 3K5
Téléphone : 902-424-5200
Sans frais : 1-800-670-4357
Télécopieur : 902-424-0720
Courriel : askus@gov.ns.ca
Site : www.gov.ns.ca/snsmr/access/individuals/consumer-awareness.asp

Nunavut

Bureau de la consommation, Ministère des Services communautaires et gouvernementaux

267 Qaiqtuq Building
Case postale 440

Baker Lake (Nunavut) X0C 0A0
Téléphone : 867-793-3303
Sans frais : 1-866-223-8139
Télécopieur : 867-793-3321
Courriel : Laupaluktuq@gov.nu.ca
Site : www.gov.nu.ca/french/

Ontario

Direction de la protection du consommateur, Ministère des services aux consommateurs

5775, rue Yonge, bureau 1500
Toronto (Ontario) M7A 2E5
Téléphone : 416-326-8800
Sans frais : 1-800-889-9768
Téléphone (ATS) : 416-229-6086
Téléphone (ATS) 2 : 1-877-666-6545
Télécopieur : 416-326-8665
Courriel : consumer@ontario.ca
Site : www.ontario.ca/protectionduconsommateur

Île-du-Prince-Édouard

Consumer Services, Office of the Attorney General

Édifice Shaw, 4e étage
95, rue Rochford
Case postale 2000

Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard) C1A 7N8
Téléphone : 902-368-4580
Téléphone : 902-368-4550
Sans frais : 1-800-658-1799
Télécopieur : 902-368-5283
Site : www.gov.pe.ca/jps/index.php3?number=1002799&lang=E

Québec

Office de la protection du consommateur

400, boulevard Jean-Lesage
Bureau 450

Québec (Québec) G1K 8W4
Téléphone : 418-643-1484
Sans frais : 1-888-672-2556
Télécopieur : 418-528-0976
Site : www.opc.gouv.qc.ca

Saskatchewan

Consumer Protection Branch, Ministry of Justice and Attorney General

1919, rue Saskatchewan, bureau 500

Regina (Saskatchewan) S4P 4H2

Téléphone : 306-787-5550

Sans frais : 1-888-374-4636

Télécopieur : 306-787-9779

Courriel : consumerprotection@gov.sk.ca

Site : www.justice.gov.sk.ca/cpb

Yukon

Consumer Services, Department of Community Services

Andrew Philipson Law Centre

2130, avenue Second, 3e étage

Case postale 2703 (C-5)

Whitehorse (Yukon) Y1A 2C6

Téléphone : 867-667-5111

Sans frais : 1-800-661-0408 ext. 5111

Télécopieur : 867-667-3609

Courriel : consumer@gov.yk.ca

Site : www.community.gov.yk.ca/consumer/index.html

Bureaux d'éthique commerciale

Canadian Council of Better Business Bureaus

2, avenue St. Clair Est, bureau 800

Toronto (Ontario) M4T 2T5

Téléphone : 416-644-4936

Télécopieur : 416-644-4945

Site : www.bbb.org/canada/

Better Business Bureau of Central and Northern Alberta

888 Capital Place

9707-110e Rue

Edmonton (Alberta) T5K 2L9
Téléphone : 780-482-2341
Sans frais : 1-800-232-7298
Télécopieur : 780-482-1150
Courriel : info@edmontonbbb.org
Site : www.edmonton.bbb.org

Better Business Bureau of Southern Alberta

7330, rue Fisher Sud-Est, bureau 350
Calgary (Alberta) T2H 2H8
Téléphone : 403-531-8784
Télécopieur : 403-640-2514
Courriel : info@betterbusinessbureau.ca
Site : calgary.bbb.org

Better Business Bureau of Mainland B.C.

788, rue Beatty, bureau 404
Vancouver (Colombie-Britannique) V6B 2M1
Téléphone : 604-682-2711
Télécopieur : 604-681-1544
Courriel : contactus@mbc.bbb.org
Site : mbc.bbb.org/

Better Business Bureau of Vancouver Island

220-1175, rue Cook
Victoria (Colombie-Britannique) V8V 4A1
Téléphone : 250-386-6348
Sans frais : 1-877-826-4222
Télécopieur : 250-386-2367
Courriel : info@vi.bbb.org
Site : vi.bbb.org

Better Business Bureau of Manitoba and Northwestern Ontario

1030B, rue Empress
Winnipeg (Manitoba) R3G 3H4
Téléphone : 204-989-9010
Sans frais : 1-800-385-3074
Télécopieur : 204-989-9016
Courriel : bbbinquiries@mts.net
Site : manitoba.bbb.org

Better Business Bureau of the Maritime Provinces

1888, rue Brunswick, bureau 805
Halifax (Nouvelle-Écosse) B3J 3J8
Téléphone : 902-422-6581
Télécopieur : 902-429-6457
Courriel : bbbmp@bbbmp.ca

Site : www.bbbsp.ca

Better Business Bureau of Eastern, Northern Ontario and the Outaouais

505-700, avenue Industrial
Ottawa (Ontario) K1G 0Y9
Téléphone : 613-237-4856
Sans frais : 1-877-859-8566
Télécopieur : 613-237-4878
Courriel : info@ottawa.bbb.org
Site : ottawa.bbb.org

Better Business Bureau of Mid-western and Central Ontario

354, rue Charles Est
Kitchener (Ontario) N2G 4L5
Téléphone : 519-579-3080
Sans frais : 1-800-459-8875
Télécopieur : 519-570-0072
Courriel : info@bbbmwo.ca
Site : mwco.bbb.org

Better Business Bureau of Mid-western and Central ontario

1, rue Eva
Toronto (Ontario) M9C 4Z5
Téléphone : 416-621-9184

Better Business Bureau of Western Ontario

200, avenue Queens, bureau 308
C.P. 2153

London (Ontario) N6A 4E3
Téléphone : 519-673-3222
Sans frais : 1-877-283-9222
Télécopieur : 519-673-5966
Courriel : info@london.bbb.org
Site : london.bbb.org/

Better Business Bureau of Saskatchewan

980, rue Albert
Regina (Saskatchewan) S4R 2P7
Téléphone : 306-352-7601
Sans frais : 1-888-352-7601
Télécopieur : 306-565-6236
Courriel : info@bbbsask.com
Site : sask.bbb.org

Better Business Bureau of Mainland B.C. - B.C. Interior

Sans frais : 1-888-803-1222

Télécopieur : 604-681-1544
Courriel : contactus@mbc.bbb.org
Site : www.interior.bbbvan.org

Better Business Bureau of the Maritime Provinces - Yarmouth Office

Téléphone : 902-742-2432
Télécopieur : 902-742-1248

Better Business Bureau of Mid-western and Central Ontario - Business Office

1, rue Eva
Toronto (Ontario) M9C 4Z5
Téléphone : 416-621-9184

Better Business Bureau of Windsor and Southwestern Ontario - Chatham Office

Téléphone : 519-351-0592
