

Module 9 - Le consommateur averti

DOCUMENT 9-8

Gérer des problèmes de consommation

Parler au gérant

Si vous n'êtes pas satisfait d'un produit ou d'un service et vous sentez que la personne avec laquelle vous traitez ne vous aide pas, vous pouvez toujours demander de parler à un gérant ou au supérieur de votre interlocuteur. Souvent, les problèmes se règlent sur-le-champ, en personne. La meilleure approche est toujours de rester calme, poli, mais ferme. Décrivez votre problème et expliquez ce que vous aimeriez que l'entreprise fasse pour vous.

Téléphoner au service à la clientèle

De nombreuses entreprises ont un service à la clientèle. Si un gérant n'est pas en mesure de régler votre problème, demandez-lui de vous donner le numéro de téléphone du service à la clientèle de l'entreprise. Avant de téléphoner, écrivez les détails concernant votre problème : la nature du problème, la date, le nom des personnes avec qui vous avez négocié et ce qui a été dit. Lorsque vous discutez avec un représentant du service à la clientèle, assurez-vous de noter son nom et les détails de votre conversation.

Garder un dossier

Ouvrez un dossier dans lequel vous gardez tous les détails du problème. Cela inclut une description du problème et les mesures que vous avez prises, les reçus ou les garanties, les noms et les coordonnées des personnes avec qui vous avez discuté, les dates importantes et ce qui a été dit dans les conversations.

Rédiger une lettre

Si votre appel au service à la clientèle n'a pas réglé le problème, rédigez une lettre. Utilisez les documents dans votre dossier pour appuyer votre demande. Adressez la lettre au directeur général, au propriétaire ou au directeur du service à la clientèle. Gardez-en une copie dans votre dossier.

Communiquer avec une agence de la consommation

Si ces étapes n'ont pas fonctionné, vous pouvez communiquer avec une agence de protection des consommateurs. Il y en a une dans chaque province. Ces agences sont responsables de protéger les consommateurs et de gérer les problèmes de consommation. Pour en obtenir la liste, visitez www.consumerhandbook.ca. Ces agences peuvent vous expliquer vos droits et la meilleure approche à adopter.

Action en justice

Aller en cour devrait être votre dernière option. Il s'agit d'une procédure dispendieuse qui exige beaucoup de temps. Souvent, des limites de temps sont imposées pour intenter des poursuites judiciaires. Avant d'entreprendre ce genre d'action, consultez un avocat pour en savoir davantage sur les lois de votre province.