

## DÉPOSER VOTRE PLAINTE

Merci d'avoir contacté le Department of Consumer Affairs (DCA) de la ville de New York. Veuillez compléter ce formulaire. Veuillez dactylographier ou écrire en caractères d'imprimerie vos réponses. Si une question ne vous concerne pas, veuillez cocher N/A ou Non applicable. Vous devez impérativement fournir des réponses aux questions marquées d'une étoile (\*).

**Envoyez par courrier DEUX exemplaires de ce formulaire dûment rempli et des documents connexes (par exemple, les tickets de caisse, garanties, contrats, etc.) au DCA. N'envoyez pas de documents originaux.**

NYC Department of Consumer Affairs  
Consumer Services Division  
42 Broadway, 9th Floor  
New York, NY 10004

### Avez-vous contacté la société ?

Le DCA vous conseille de contacter la société directement pour tenter dans un premier temps de résoudre votre problème. Lorsque vous contactez la société, veillez à tenir un journal de tous les appels téléphoniques et conserver des copies des lettres que vous envoyez. Si vous ne parvenez pas à résoudre le problème vous-même, nous vous conseillons de déposer votre plainte auprès du DCA.

**Avez-vous essayé de résoudre votre problème avec la société ?**  Oui  Non

Si non, veuillez expliquer pourquoi.

---



---



---

### Qu'attendez-vous du DCA ?

*Veuillez cocher UNE seule case.*

**J'ai besoin d'aide pour gérer ma plainte. Consultez le verso pour l'action requise.**

Si vous avez besoin d'aide, nous vous contacterons. Le DCA reçoit un très grand nombre de plaintes, nous vous prions donc d'être patient.

Si vous n'avez pas de nos nouvelles après 45 jours, veuillez appeler le 311 et demander à être transféré au DCA afin de vérifier l'état d'avancement de votre plainte. Gardez votre numéro de dossier à portée de main. Consultez la feuille jointe « Où en est votre plainte ? » pour plus d'informations.

**Je n'ai pas besoin d'aide pour gérer ma plainte. Cependant, je souhaite que cette société fasse l'objet d'une enquête pour pratiques commerciales déloyales.**

Si vous n'avez pas besoin d'aide, nous ne vous contacterons pas, mais utiliserons les informations que vous nous avez fournies pour enquêter sur les pratiques signalées de la société.

### Est-ce que votre plainte est à l'encontre d'un entrepreneur en rénovation résidentielle ?

Si votre plainte est à l'encontre d'un entrepreneur en rénovation résidentielle, veuillez répondre aux questions ci-dessous. Pour pouvoir déposer une plainte auprès du DCA, il faut que la résidence soit située à New York. Nous ne pouvons pas vous aider avec les plaintes concernant la construction de nouvelles résidences.

- |  |   |
|--|---|
| <p>1. Le travail a-t-il été effectué sur :</p> <p><input type="checkbox"/> Une maison individuelle ou en deux logements</p> <p><input type="checkbox"/> Un immeuble résidentiel vous appartenant en tant qu'individu possédant quatre logements ou moins</p> <p><input type="checkbox"/> Une co-propriété ou un appartement vous appartenant</p> | <p>4. L'entrepreneur vous a-t-il octroyé un prêt ou a-t-il obtenu un prêt pour vous ? <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non</p> |
| <p>2. L'entrepreneur travaille-t-il actuellement dans votre propriété ?</p> <p><input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non</p>   | <p>5. L'entrepreneur a-t-il un privilège sur votre maison ?</p> <p><input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non</p>                    |
| <p>3. Avez-vous été dans l'obligation de quitter votre domicile pour permettre à l'entrepreneur d'effectuer le travail ?</p> <p><input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non</p>  | <p>6. Disposez-vous d'un contrat écrit ?</p> <p><input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non</p>                                       |
|  | <p>7. Le lieu de travail est-il différent de votre adresse personnelle ?</p> <p><input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non</p>       |
|  | <p>8. L'entrepreneur vous a-t-il fourni une garantie écrite ?</p> <p><input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non</p>                  |

## Parlez-nous de votre plainte

Motif de votre plainte \_\_\_\_\_

\*Produit/service impliqué \_\_\_\_\_ \*Date de la transaction \_\_\_\_\_

S'agit-il d'une commande ou d'un achat sur Internet ?  Oui  Non

\*Disposez-vous d'un contrat écrit ?  Oui  Non \*Coût du produit/service \_\_\_\_\_ \*Montant payé à ce jour \_\_\_\_\_

Quel a été votre moyen de paiement ?  Espèces  Chèque  Carte de crédit

Si vous avez payé par carte de crédit, avez-vous contacté votre compagnie de carte de crédit ?  Oui  Non

\*Cette affaire est-elle en instance de jugement ? Si oui, quel tribunal ? \_\_\_\_\_

Quelle action demandez-vous de la part du DCA pour résoudre cette plainte ? **Veillez cocher UNE SEULE case.**

- Réparation du produit/service  Échange  Achèvement des clauses contractuelles  
 Remboursement  Annulation du contrat

**Remarque :** Si vous avez coché l'une des cases ci-dessus, vous devez cocher la case « J'ai besoin d'aide pour gérer ma plainte » au recto.

**Décrivez brièvement les raisons de votre plainte. Utilisez des pages supplémentaires au besoin.**

## Fournissez vos informations

\*Nom \_\_\_\_\_  
(Prénom et nom de famille)

\*Adresse postale \_\_\_\_\_  
(Inclure le N° d'appartement)

\*Ville, État, Code postal \_\_\_\_\_ Pays \_\_\_\_\_

\*Numéro de contact \_\_\_\_\_

Êtes-vous actuellement en service actif dans les forces armées américaines ?  Oui  Non

Êtes-vous un vétéran des forces armées américaines ?  Oui  Non

Souhaitez-vous recevoir des communications électroniques de la part du DCA ?  Oui  Non

Le cas échéant, indiquez votre adresse e-mail \_\_\_\_\_

\*Nom en majuscules \_\_\_\_\_ \*Signature \_\_\_\_\_ \*Date \_\_\_\_\_

## Fournissez des informations sur l'entreprise

\*Nom de l'entreprise \_\_\_\_\_

\*Adresse \_\_\_\_\_ \*Téléphone (pendant la journée) \_\_\_\_\_

\*Ville, État, Code postal \_\_\_\_\_ \*Fax \_\_\_\_\_

\*Type d'entreprise \_\_\_\_\_  
(Pour les plaintes concernant les entrepreneurs de rénovation, répondez aux questions au recto.)

E-mail \_\_\_\_\_ \*N° de Licence \_\_\_\_\_