

# Comment est traitée votre plainte ?

1. **Vous déposez une plainte et souhaitez recevoir l'aide du Département de la protection des consommateurs et des travailleurs (Department of Consumer and Worker Protection, DCWP).** Vous incluez tous les documents concernant votre plainte (reçus du magasin, acte de vente, garanties, contrats, chèques annulés, courriers adressés à l'entreprise, jugements, etc.). **Le DCWP ne peut pas traiter votre plainte sans ces documents.**
2. **Le DCWP examine votre plainte et les documents qui l'accompagnent.** Si le DCWP n'est pas l'agence qui peut vous aider, le DCWP vous renvoie vos documents et, dans la plupart des cas, inclut les coordonnées de l'agence qui peut vous aider.
3. Si le DCWP est l'agence qui peut vous aider, **le DCWP traite votre plainte et peut désigner un médiateur pour s'en occuper.** Le DCWP vous donne le numéro du dossier que vous devrez indiquer en référence pendant tout le suivi.

Pendant la procédure de médiation, le DCWP envoie une copie de votre plainte à l'entreprise en lui demandant une réponse écrite. Ensuite, principalement par téléphone, un médiateur DCWP s'entretient avec l'entreprise et vous pour essayer de parvenir à un accord et de régler l'affaire.

Si vous avez déposé une plainte, mais que vous n'avez pas reçu de nouvelles de la part du DCWP depuis 45 jours :

- Envoyez un courriel à [consumers@dcwp.nyc.gov](mailto:consumers@dcwp.nyc.gov)
- Appelez le **311** et dites « Service Request Status » (Statut de la demande de service)

Veillez fournir votre numéro de demande de service NYC311.

**Remarque :** Le DCWP ne peut pas jouer le rôle de votre avocat ou vous donner des conseils juridiques. Sachez que des copies de toutes vos correspondances seront transmises à l'entreprise qui fait l'objet de votre plainte, et qu'elles peuvent être envoyées à d'autres agences gouvernementales. Le DCWP a pour politique de retirer vos informations d'identification personnelles quand elle publie des documents pour donner suite à une demande de documents publics.

**Veillez conserver cette note d'information dans vos dossiers.**

# What Happens to Your Complaint?

- 1. You file a complaint and want help from the Department of Consumer and Worker Protection (DCWP).** You include all documents about your complaint (store receipts, bill of sale, warranties, contracts, cancelled checks, letters to the business, judgments, etc.). **DCWP cannot process your complaint without these documents.**
- 2. DCWP reviews your complaint and supporting documents.** If DCWP is not the correct agency to assist you, DCWP returns your complaint materials and, in most cases, includes contact information for the agency that can help you.
- 3. If DCWP is the correct agency to assist you, DCWP processes your complaint and may assign a mediator to handle it.** DCWP gives you the case number which you should reference during any follow-up.

During the mediation process, DCWP sends a copy of your complaint to the business for written response. Then, mostly over the phone, a DCWP mediator speaks with both you and the business to try to reach an agreement and settle the matter.

If you filed a complaint but have not heard from DCWP after 45 days, please:

- Email [consumers@dcwp.nyc.gov](mailto:consumers@dcwp.nyc.gov)
- Call **311** and say “Service Request Status”

Please provide your NYC311 Service Request number.

**Note:** DCWP cannot serve as your attorney or give you legal advice. Please be aware that copies of all of your correspondence will be forwarded to the business that is the subject of your complaint, and may be provided to other governmental agencies. It is DCWP’s policy to remove your personal identifying information when releasing records pursuant to public records requests.

Please keep this information sheet for your records.