

Lettre de réclamation type

Ville, date

RECOMMANDÉ¹
SOUS TOUTES RÉSERVES*

Nom et adresse du commerçant ²

Objet : Remplacement d'un téléviseur défectueux

Madame, Monsieur,

Le 8 septembre 1996, j'ai acheté chez vous un téléviseur (marque), (modèle), (n° de série) (facture n°).³

Depuis l'achat, ce téléviseur n'a jamais bien fonctionné : (Décrivez le problème). Je l'ai rapporté à trois reprises (les 15 janvier, 12 février et 18 mars 1997) à votre magasin, pour des périodes d'examen d'environ trois semaines chaque fois. Quand je reprenais possession de l'appareil, vos techniciens m'affirmaient que le problème était résolu, mais ce téléviseur ne fonctionnait pas bien et ne fonctionne toujours pas bien.⁴

Puisque ce téléviseur est défectueux et que vos techniciens ne peuvent le réparer, je vous demande de le remplacer.⁵ J'attends votre réponse dans les 10 jours de la réception de la présente, à défaut de quoi j'intenterai des poursuites judiciaires contre vous sans autre avis ni délai.

Veuillez donc agir en conséquence.

Signature

Nom

Adresse

Numéro de téléphone le jour

p.j. (Pièces jointes, exemple : photocopies de la facture, de la garantie et des trois rapports des techniciens de votre magasin Conservez vos originaux.)
c.c. (Copie conforme, exemple : au manufacturier et à l'Office de la protection du consommateur)

1. Envoyez votre lettre par courrier recommandé ou par poste certifiée.

2. Adressez-vous à une personne précise en indiquant sa fonction.

3. Fournissez une description détaillée du produit ou du service.

4. Montrez que vous avez tout fait pour résoudre le problème.

5. Précisez ce que vous attendez du commerçant.

* Sous toutes réserves. Cette lettre ne pourra être utilisée contre vous lors de procédures ultérieures.