

# Déclaration des droits des consommateurs relatifs aux prestataires de services d'aide aux personnes immigrées

Les prestataires de services d'aide aux personnes immigrées sont des personnes physiques ou morales qui portent en compte des frais pour tout type de services liés à l'immigration. Ce ne sont pas des avocats et ils ne sont généralement pas accrédités ou reconnus par le ministère de la Justice des États-Unis.

## Ils ne peuvent pas :

- donner des conseils juridiques sur les questions d'immigration, y compris sur le choix des formulaires d'agences gouvernementales pour les avantages sociaux des personnes immigrées ;
- vous représenter devant un tribunal ou devant le gouvernement fédéral ou toute autorité compétente en matière d'immigration.

## Ils peuvent :

- fournir des services de traduction ;
- vous aider à rassembler vos documents ;
- photocopier les documents nécessaires à votre demande.

## Si vous sollicitez l'aide d'un prestataire de services d'aide aux personnes immigrées, vous avez le droit à :

- **Un contrat écrit.** Le prestataire doit vous expliquer le contrat et répondre à vos questions. Le contrat doit :
  - être rédigé dans un anglais simple et dans la langue que vous et le prestataire avez utilisée pour parler des services ;
  - répertorier l'ensemble des services dont vous profiterez, ainsi que les frais et coûts détaillés pour chaque service ;
  - contenir, séparément sur la dernière page, un « Formulaire d'annulation » du contrat ;
  - être signé.
- **Un reçu.** Le prestataire doit vous fournir un reçu comprenant les informations suivantes :
  - La date
  - Le nom légal et l'adresse du prestataire
  - Le descriptif des montants que vous avez payés pour chacun des services
  - Le montant de l'impôt (le cas échéant)
  - La somme totale versée
- **Un remboursement.** Vous avez le droit de mettre un terme à un contrat conclu avec un prestataire, sans pénalité, dans un délai de trois (3) jours suivant la signature dudit contrat, et de récupérer la totalité du montant payé, à moins que vous ne renonciez à ce droit par écrit, en raison d'un problème d'immigration urgent spécifique. Vous pouvez résilier le contrat et récupérer le montant payé, à tout moment, pour tout service que le prestataire n'a pas fourni ou pour les frais qu'il n'a pas assurés en votre nom. En cas d'annulation, le prestataire est également tenu de vous restituer tous vos documents originaux.
- **Des formulaires gouvernementaux gratuits.** Les formulaires d'immigration fédéraux sont disponibles sur le site Web du Service de la Citoyenneté et de l'Immigration des États-Unis (USCIS) [uscis.gov](https://uscis.gov). Un prestataire n'a pas le droit de vous facturer des formulaires gouvernementaux gratuits.

Suite au verso >

- **Des copies de documents pour votre dossier.** Le prestataire est tenu de vous fournir gratuitement, sur votre demande, les duplicatas de tous les documents et formulaires qu'il a remplis en votre nom. Le prestataire doit vous remettre une copie de tout document soumis à une entité gouvernementale ou reçu d'une entité gouvernementale, et ce, dans les deux semaines suivant la soumission ou la réception.
- **Être informé.** Le prestataire n'a pas le droit de divulguer des informations ou de soumettre des documents en votre nom sans votre consentement,

sauf si la divulgation ou la soumission est requise par la loi. Si le prestataire est tenu par la loi de divulguer ou de soumettre des informations, il doit vous en informer par écrit.

- **Une indemnisation en cas de préjudice de la part du prestataire.** Les prestataires doivent conserver une caution pour votre protection. Vous avez le droit d'intenter une action en justice pour récupérer de l'argent auprès du prestataire ou de sa compagnie de cautionnement.

### Une recommandation juridique gratuite.

Pour toute recommandation juridique gratuite, appelez la ligne directe de l'Office of New Americans au 1-800-566-7636, le Bureau du procureur général de l'État de New York au 1-800-771-7755, ou encore le procureur de district local ou son substitut.

### Composez le 311 pour déposer plainte contre une entreprise fournissant des services d'aide aux personnes immigrées.

Vous ne devez pas fournir votre nom ou votre statut d'immigrant pour engager une plainte. Le 311 peut prendre en charge des appels dans de nombreuses langues. Vous pouvez également déposer plainte en ligne ou obtenir davantage d'informations sur le site Web [nyc.gov/dcwp](http://nyc.gov/dcwp).