

# Suggerimenti rapidi



Tutela dei diritti dei consumatori

## 01a

### Annullamento di un contratto

- 1.** Fate ricerche sui prodotti e sui servizi prima di acquistarli.
- 2.** Acquistate solo presso aziende che conoscete e di cui vi fidate. Chiedete ad amici e conoscenti di raccontarvi la propria esperienza.
- 3.** Confrontate i prezzi e le condizioni di garanzia.
- 4.** Ottenete i contratti o le promesse di servizi in forma scritta e conservate tutti i documenti e le ricevute.
- 5.** Controllate le referenze e acquistate presso aziende che conoscete e di cui vi fidate.
- 6.** Se il contratto non è chiaro, chiedete spiegazioni in merito fino al completo chiarimento di tutti i punti.
- 7.** Mantenete i pagamenti al livello minimo: il 10% del costo totale stimato è una percentuale accettabile.
- 8.** Ricordate: se un contratto vi sembra eccessivamente favorevole, potrebbe nascondere delle insidie.

**Altre informazioni sui diritti a tutela dei consumatori sono disponibili sul sito [www.mgs.gov.on.ca](http://www.mgs.gov.on.ca) in relazione ai seguenti argomenti:**

- Tutela dei diritti dei consumatori
  - Acquisto di merci
  - La vostra casa
- Associazioni e servizi
  - Motoveicoli
- Finanza personale
- Presentare un reclamo
  - Furto di identità



## Suggerimenti utili sui contratti

Per informazioni generali sul ministero, visitate il nostro sito Web all'indirizzo: [www.mgs.gov.on.ca](http://www.mgs.gov.on.ca), oppure chiamate il numero: **(416) 326-8555** o il numero verde: **1-800-268-1142** (in Ontario). Gli utenti di telescriventi possono chiamare il numero: **(416) 325-3408**; numero verde: **1-800-268-7095**

Potete inviare commenti, suggerimenti e richieste all'indirizzo: [cbsinfo@cbs.gov.on.ca](mailto:cbsinfo@cbs.gov.on.ca)



© Queen's Printer for Ontario 2005

ISBN 0-7794-8479-7

*I consumatori intelligenti fanno bene al commercio*

## I consumatori intelligenti fanno bene al commercio

**La provincia dell'Ontario è all'avanguardia nel settore della tutela dei diritti dei consumatori e ha stabilito norme chiare per le aziende e i consumatori. Imparate a conoscere i vostri diritti: gli acquisti intelligenti vi tutelano come consumatori.**

### Contratti

La normativa a tutela dei diritti dei consumatori (Consumer Protection Act) del 2002 riguarda quattro tipi di contratti tra i più comuni:

- Contratti diretti: vengono conclusi lontano dal luogo di attività.
- Contratti Internet: vengono conclusi su Internet. Ad esempio su un sito Web in cui i consumatori possono inviare ordini online.
- Contratti remoti: vengono conclusi quando l'azienda e il consumatore non sono presenti nello stesso luogo. Ad esempio tramite telefono, fax o e-mail.
- Contratti per prestazioni future per i servizi: includono, ad esempio, l'iscrizione in una palestra e prevedono che la consegna, le prestazioni o il pagamento non avvengano per intero al momento della firma del contratto.

Quando firmate un contratto siete tutelati dalla legge e alcune precauzioni potrebbero essere sufficienti a eliminare i reclami più comuni.

### Suggerimenti rapidi:

- Fate ricerche sui prodotti e sui servizi prima di acquistarli.
- Acquistate solo presso aziende che conoscete e di cui vi fidate. Chiedete ad amici e conoscenti di raccontarvi la propria esperienza.
- Confrontate i prezzi e le condizioni di garanzia.
- Ottenete i contratti o le promesse di servizi in forma scritta e conservate tutti i documenti e le ricevute.
- Controllate le referenze e acquistate presso aziende che conoscete e di cui vi fidate.
- Se il contratto non è chiaro, chiedete spiegazioni in merito fino al completo chiarimento di tutti i punti.
- Mantenete i pagamenti al livello minimo: il 10% del costo totale stimato è una percentuale accettabile.
- Ricordate: se un contratto vi sembra eccessivamente favorevole, potrebbe nascondere delle insidie.

### I vostri diritti:

- Il costo finale non può superare del 10% il costo calcolato inizialmente, a meno che l'aumento di prezzo non venga concordato verbalmente o per iscritto.
- Potete annullare un contratto entro 10 giorni dalla stipula, per qualsiasi motivo, con l'obbligo di notificarlo per iscritto. Dovrete essere in grado di dimostrare che il contratto è stato annullato (la ricevuta di una raccomandata, di un fax o di un messaggio e-mail sono i documenti più affidabili).

- Non potete cedere i vostri diritti di consumatori e nessuno può negarveli.
- Avete il diritto di annullare un contratto se non avete ricevuto i beni o i servizi entro 30 giorni dalla data pattuita.

Sul sito del ministero, all'indirizzo [www.mgs.gov.on.ca](http://www.mgs.gov.on.ca), sono disponibili lettere di esempio e altre informazioni.

### Avete bisogno di assistenza?

Prima di presentare un reclamo formale al Ministero dei servizi governativi (Ministry of Government Services), seguite questa procedura:

1. Contattate l'azienda e spiegate il motivo esatto del reclamo.
2. Mettete il reclamo per iscritto e conservate la copia della ricevuta di recapito del reclamo ed eventuali altre comunicazioni con l'azienda.
3. Se non viene raggiunta una soluzione soddisfacente, presentate un reclamo formale utilizzando il nostro sito Web [www.mgs.gov.on.ca](http://www.mgs.gov.on.ca) e scegliendo "Online Services".

### Ulteriori informazioni

Per ottenere ulteriori informazioni su questo e altri argomenti relativi ai diritti dei consumatori, visitate il sito Web del Ministero dei servizi governativi (Ministry of Government Services) all'indirizzo: [www.mgs.gov.on.ca](http://www.mgs.gov.on.ca) oppure chiamate il numero: **(416) 326-8555** o il numero verde: **1-800-268-1142**. Telescrivente: **(416) 325-3408**; numero verde **1-800-268-7095**.