

Suggerimenti rapidi

- 7.** Effettuate acquisti solo presso aziende affidabili che applicano politiche trasparenti di restituzione, cambio e/o rimborso.
- 8.** Evitate gli acquisti impulsivi.
- 9.** Se ricevete una visita di un rivenditore senza averne fatto richiesta:
 - Ottenete le informazioni sull'azienda che rappresentano e richiedete un numero da contattare;
 - Fate una verifica per essere certi che si tratti di un'azienda affidabile;
 - Richiamateli soltanto se siete interessati.
- 10.** Diffidate di addetti alle televendite che:
 - Si avvalgono di tecniche di vendita molto insistenti;
 - Vi comunicano una vincita;
 - Vi richiedono dati personali e finanziari;
 - Richiedono il pagamento anticipato.
- 11.** Quando effettuate acquisti tramite telefono, assicuratevi che il venditore vi fornisca tutti i dettagli prima di accettare qualsiasi tipo di accordo.



Altre informazioni sui diritti a tutela dei consumatori sono disponibili sul sito 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

Per informazioni generali sul ministero, visitate il nostro sito Web all'indirizzo: 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

Tutela dei diritti dei consumatori

02a Acquisti



Suggerimenti utili sugli acquisti online, a casa propria e tramite telefono



Suggerimenti rapidi

- 1.** Fate ricerche sui prodotti e sui servizi prima di acquistarli.
- 2.** Non rispondete mai ai messaggi e-mail non richiesti che vi invitano a fornire dati personali, ad esempio numero della carta di credito, informazioni sul conto corrente bancario o password.
- 3.** Prima di fornire i dati della vostra carta di credito:
 - Verificate le condizioni di risarcimento e restituzione e informatevi sulla procedura per modificare o annullare un ordine.
 - Leggete l'informativa sulla privacy per scoprire se il rivenditore utilizza e tutela i vostri dati personali.
- 4.** Non abbiate fretta di concludere un acquisto che vi viene presentato come "un'offerta da non perdere".
- 5.** Chiedete il preventivo a tre diversi rivenditori prima di effettuare l'acquisto. Il prezzo più basso non corrisponde necessariamente all'acquisto più conveniente e il prezzo più alto non sempre corrisponde alla qualità migliore.
- 6.** Chiedete le referenze di chi vi propone la vendita e verificatele prima di firmare qualsiasi contratto.

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.

Acquisti di articoli personali

Gli articoli personali sono al sesto posto nella classifica delle fonti di reclamo più frequenti al Ministero dei servizi governativi (Ministry of Government Services). La maggior parte dei reclami riguarda la qualità della merce, i rimborsi e i cambi, inoltre i problemi legati alla garanzia e alla mancata fornitura o consegna degli oggetti acquistati. Quando fate acquisti online, a casa o tramite telefono siete tutelati dalla legge e alcune precauzioni potrebbero essere sufficienti a eliminare i reclami più comuni.

Acquisti online

Esistono una serie di regole di base che possono aiutarvi a effettuare acquisti online in tutta comodità e sicurezza:

Suggerimenti rapidi:

- Fate ricerche sui prodotti e sui servizi prima di acquistarli.
- Non rispondete mai ai messaggi e-mail non richiesti che vi invitano a fornire dati personali, ad esempio numero della carta di credito, informazioni sul conto corrente bancario o password.
- Prima di fornire i dati della vostra carta di credito:
 - Verificate le condizioni di risarcimento e restituzione e informatevi sulla procedura per modificare o annullare un ordine.
 - Leggete l'informativa sulla privacy per scoprire se il rivenditore utilizza e tutela i vostri dati personali.

- Verificate che il sito sia protetto: osservate se è presente l'icona di un lucchetto nella parte inferiore della schermata o controllate che l'indirizzo del sito Web inizi con <https://>
- Verificate che il nome, l'indirizzo e il numero di telefono del rivenditore siano indicati nel sito Web, in modo che possiate utilizzarli per contattare l'azienda e richiedere ulteriori informazioni.

I vostri diritti:

- Dovete ricevere una copia del contratto tramite e-mail entro 15 giorni dalla conclusione del contratto.

Vendite porta a porta

Molti consumatori si ritrovano ad acquistare prodotti o servizi che non desiderano o di cui non hanno bisogno dietro le insistenti pressioni esercitate da agenti di vendita che si presentano in casa proponendo la merce in modo aggressivo.

Suggerimenti rapidi:

- Non abbiate fretta di concludere un acquisto che vi viene presentato come "un'offerta da non perdere". Se non siete sicuri dell'acquisto, rifiutatelo.
- Chiedete il preventivo a tre diversi rivenditori prima di effettuare l'acquisto. Il prezzo più basso non corrisponde necessariamente all'acquisto più conveniente e il prezzo più alto non sempre corrisponde alla qualità migliore.
- Chiedete le referenze di chi vi propone la vendita e verificatele prima di firmare qualsiasi contratto.

I vostri diritti:

- Avete 10 giorni di tempo per esercitare il diritto di recesso, che dà la possibilità di annullare la maggior parte dei contratti di valore superiore a 50 dollari firmati a domicilio. Se annullate il contratto l'azienda dovrà rimborsarvi il denaro entro 15 giorni.
- Il contratto fornito dall'azienda deve contenere le seguenti informazioni:
 - Il vostro nome e indirizzo e il nome e l'indirizzo dell'azienda.
 - La data di consegna dei beni o la data di inizio del servizio.

- I dettagli relativi al prodotto o al servizio acquistato.
- I dettagli relativi ai diritti di annullamento stampati in modo leggibile sulla parte anteriore del contratto.
- Per annullare un contratto sottoscritto a casa propria, è possibile notificare l'annullamento verbalmente, tuttavia in questo caso l'annullamento è più difficile da dimostrare. In caso di notifica scritta inviata tramite fax, e-mail o con raccomandata, conservatene una copia come ricevuta di recapito all'azienda.

Acquisti tramite telefono

Sebbene il telefono rappresenti un metodo di acquisto estremamente pratico, è necessario prestare attenzione alle chiamate non richieste da parte di rivenditori.

Suggerimenti rapidi:

- Effettuate acquisti solo presso aziende affidabili che applicano politiche trasparenti di restituzione, cambio e/o rimborso.
- Evitate gli acquisti impulsivi.
- Se ricevete una visita di un rivenditore senza averne fatto richiesta:
 - Ottenete le informazioni sull'azienda che rappresentano e chiedete un numero da contattare.
 - Fate una verifica per essere certi che si tratti di un'azienda affidabile.
 - Richiamateli soltanto se siete interessati.
- Diffidate di addetti alle televendite che:
 - Si avvalgono di tecniche di vendita molto insistenti.
 - Vi comunicano una vincita.
 - Vi richiedono dati personali e finanziari.
 - Richiedono il pagamento anticipato.
- Quando effettuate acquisti tramite telefono, assicuratevi che il venditore vi fornisca tutti i dettagli prima di accettare qualsiasi tipo di accordo.

I vostri diritti:

- Prima di concludere un contratto telefonico per un valore superiore a 50 dollari, l'azienda deve fornire un elenco completo, scritto o verbale, in cui siano descritti merci e servizi con la relativa data di consegna.
- L'azienda deve fornirvi una copia scritta del contratto entro 30 giorni dall'emissione della fattura o entro 60 giorni dalla stipula del contratto, a seconda dell'evento che si verifica per primo. Se l'azienda non rispetta tali obblighi, avete fino a un anno di tempo per annullare il contratto.

Avete bisogno di assistenza?

Prima di contattare il Ministero dei servizi governativi (Ministry of Government Services) per presentare reclamo, seguite questa procedura:

1. Contattate l'azienda e spiegate il motivo del reclamo. Siate precisi.
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 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 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**.