

Suggerimenti rapidi



Tutela dei diritti dei consumatori

05a

Riparazioni auto

- 1.** Richiedete sempre un preventivo scritto prima dell'inizio della riparazione. Se non vi viene offerto un preventivo scritto, cambiate officina. Nel preventivo devono essere indicati quanti più dettagli possibile sull'auto, gli interventi da eseguire e le tariffe applicate per il lavoro da svolgere.
- 2.** Fatevi restituire i pezzi vecchi sostituiti nel corso della riparazione.
- 3.** Quando dovete scegliere l'officina in cui far riparare la vostra auto, chiedete il consiglio di parenti, amici e colleghi. Se non avete chi vi possa consigliare, fate un giro delle officine e siate molto accorti.
- 4.** Parlate con il responsabile o il titolare dell'officina.
- 5.** Chiedetene le referenze e verificatele.
- 6.** Quando avete individuato un'officina che soddisfa le vostre esigenze, diventate clienti fissi.

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



Suggerimenti utili sulla riparazione di motoveicoli

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



© Queen's Printer for Ontario 2005

ISBN 0-7794-8431-2

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.**

Far riparare l'auto

Le riparazioni di veicoli sono al terzo posto nella classifica delle fonti di reclamo più frequenti al Ministero dei servizi governativi (Ministry of Government Services). La maggior parte dei reclami riguarda le officine che applicano sovrapprezzi, eseguono interventi non autorizzati o di scarsa qualità o non rispettano l'obbligo di garanzia. Quando portate il vostro veicolo in officina per una riparazione siete tutelati dalla legge e alcune precauzioni potrebbero essere sufficienti a eliminare i reclami più comuni.

Suggerimenti rapidi:

- Richiedete sempre un preventivo scritto prima dell'inizio della riparazione. Se non vi viene offerto un preventivo scritto, cambiate officina. Nel preventivo devono essere indicati quanti più dettagli possibile sull'auto, gli interventi da eseguire e le tariffe applicate per il lavoro da svolgere.
- Fatevi restituire i pezzi vecchi sostituiti nel corso della riparazione.
- Quando dovete scegliere l'officina in cui far riparare la vostra auto, chiedete il consiglio di parenti, amici e colleghi. Se non avete chi vi possa consigliare, fate un giro delle officine e siate molto accorti.
- Parlate con il responsabile o il titolare dell'officina.
- Chiedetene le referenze e verificatele.
- Quando avete individuato un'officina che soddisfa le vostre esigenze, diventate clienti fissi.

I vostri diritti:

- Il costo finale della riparazione non può superare del 10% il costo calcolato inizialmente, a meno che l'aumento di prezzo non venga concordato verbalmente o per iscritto.
- In base alla legge, le officine sono obbligate a esporre un cartello, in un luogo ben visibile, in cui sia indicato quanto segue:
 - L'addetto alla riparazione è tenuto a fornire un preventivo scritto, a meno che il consumatore non autorizzi un tetto massimo di spesa per la riparazione.
 - Le tariffe per il lavoro svolto dall'addetto alla riparazione e come vengono calcolate (ad esempio costo fisso o tariffa oraria).
 - Se devono essere pagate commissioni ai meccanici.
 - Le parti sostituite verranno riconsegnate, dietro richiesta, al termine della riparazione.
 - Il numero di telefono del Ministero dei servizi governativi (Ministry of Government Services), se tale numero non è stampato sulla fattura, ovvero (416) 325-3408 o il numero verde 1-800-268-7095.
- Le riparazioni non possono essere eseguite sull'auto fino a quando il proprietario non ha dato l'autorizzazione, per telefono o firmando il preventivo.
- Le officine sono tenute a fornire una **garanzia di 90 giorni o 5000 km** (a seconda dell'evento che si verifica per primo) sulla maggior parte delle parti nuove e usate nonché sui costi di manodopera richiesti.
- Se il veicolo si rompe durante il periodo di garanzia o se non è più sicuro guidarlo, fate in modo di riportarlo presso l'officina. L'officina deve riparare la parte in garanzia e coprire il costo della manodopera necessaria per effettuare nuovamente la riparazione.
- Il consumatore ha il diritto di essere informato se per la riparazione del veicolo verranno utilizzate parti rigenerate.
- Avete diritto alla restituzione delle parti sostituite nel corso della riparazione.

- Se non potete riportare il vostro veicolo nella stessa officina e la fate riparare in un'altra, per riavere il denaro speso dovete riportare le parti difettose all'officina che ha effettuato la prima riparazione (su richiesta).
- Avete il diritto di essere informati se è stata pagata una commissione ai meccanici.

Se un'officina ha violato uno dei diritti sopra indicati, rivolgetevi al responsabile e presentate immediatamente un reclamo per iscritto.

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 direttamente 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 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**.