

小秘訣：

7. 只和退貨、換貨及/或退款政策容易了解且聲譽卓著之公司打交道。
8. 請勿在衝動下購物。
9. 在應付不請自來的商家時：
 - 取得該公司的資訊及連絡電話。
 - 檢查這些資訊以確定該公司值得您相信。
 - 只在您感興趣時才回電。
10. 小心這樣的電話行銷員：
 - 使用高壓銷售技巧。
 - 跟您說您贏了某樣東西。
 - 要求您提供個人或財務資訊。
 - 要求事先付款。
11. 在以電話購物時，請在同意任何事項前取得所有細節資料 - 詢問「是誰、是什麼、在何處、何時，以及多少錢？」



02a 購物

如需其他消費者保護建議，請造訪
www.mgs.gov.on.ca：

- 保護您的消費者權益 (Protect Your Consumer Rights)
 - 購買商品 (Buying Merchandise)
 - 家居事項 (At Home)
 - 會員與服務 (Memberships and Services)
 - 汽車 (Motor Vehicles)
 - 個人財務 (Personal Finances)
 - 旅行 (Travel)
 - 詐騙 (Scams)
 - 身份盜竊 (Identity Theft)
 - 提出申訴 (File a Complaint)

如需一般行政資訊，
請造訪 www.mgs.gov.on.ca，
或撥打 (416) 326-8555 或打免費專線
1-800-268-1142 (於安大略)。
TTY/電傳打字機使用者專用：(416) 325-3408
或免費專線 1-800-268-7095。

請將您的意見、回饋意見及
詢問內容寄至：cbsinfo@cbs.gov.on.ca

小秘訣：

1. 在購買前，先研究產品或服務。
2. 絕對不可以回應不請自來且要求您提供個人資訊 (如信用卡號碼、銀行帳戶資訊或密碼) 的電子郵件。
3. 您由該公司所取得之契約必須列出以下內容：
 - 認識退款及退貨政策，並了解如何更改或取消訂單。
 - 閱讀隱私權政策 - 了解交易人如何使用及保護您的個人資訊。
4. 請勿被迫簽署「絕佳交易」。如果您覺得不舒服，請直接說不。
5. 在購買之前先進行三次評估。請記住，價格最低的可能不是最好的交易，而價格最高的不一定代表最佳品質。
6. 尋求意見提供者，並在簽約前詢問他們。



您對線上購物、 家中購物或電話 購物應有的認識

聰明的消費者是商家的最愛

安大略在消費者保護上居於領導地位，它為消費者及企業訂定了明確規範。認識您的權利 - 聰明購買並在市場上保護自己。

購買個人用品

在政府服務部受理的申訴案件中，個人用品糾紛的數量排名第六。其中大多數牽涉到商品品質、退款與換貨、保固問題，以及無法提供或給予所購買的品項。您在使用網路購物、在家中購物或用電話購物時受到法律的保護。當然，您若能採取事前的預防措施將可避免一些常見的糾紛。

網路購物

有些基本原則可幫助您享受網路購物的便利：

小秘訣：

- 在購買前，先研究產品或服務。
- 絕對不可以回應不請自來且要求您提供個人資訊 (如信用卡號碼、銀行帳戶資訊或密碼) 的電子郵件。
- 在提供信用卡資訊前：
 - 認識退款及退貨政策，並了解如何更改或取消訂單。
 - 閱讀隱私權政策 - 了解交易人如何使用及保護您的個人資訊。
- 確認該網站是安全的 - 在畫面的下方尋找鎖狀圖示或以 <https://> 開頭的網址。
- 確定網站上有該交易人的姓名、地址及電話號碼，以了解可與何人連絡以取得進一步資訊。

您的權利：

- 契約的複本必須在您簽署該契約後十五日內以電子郵件寄給您。

訪問買賣

許多消費者發現他們會在不請自來且不斷施壓的銷售員面前，被迫購買他們不想要或不需要的產品或服務。

小秘訣：

- 請勿被迫簽署「絕佳交易」。如果您覺得不舒服，請直接說不。
- 在購買之前先進行三次評估。請記住，價格最低的可能不是最好的交易，而價格最高的不一定代表最佳品質。
- 尋求意見提供者，並在簽約前詢問他們。

您的權利：

- 您有十天冷卻期，可取消大多數金額超過 \$50 且在家中簽署的契約。如果您取消契約，該公司必須在十五天內退款給您。
- 您由該公司所取得之契約必須列出以下內容：
 - 您的姓名與住址、該公司的名稱及地址。
 - 商品的運送日期或服務的開始日期。
 - 關於購買之品項/服務之細節。
 - 在契約前段清楚印上關於取消權之細節。
- 您可以用口頭方式解除在家中簽署的契約，但這比較難證明。如果您使用了書面通知、傳真或電子郵件，請留份複本以證明已寄給該公司

電話購物

雖然使用電話購物相當方便，但請小心不請自來的供應商打來的電話。

小秘訣：

- 只和退貨、換貨及/或退款政策容易了解且聲譽卓著之公司打交道。
- 請勿在衝動下購物。

- 在應付不請自來的商家時：
 - 取得該公司的資訊及連絡電話。
 - 檢查這些資訊以確定該公司值得您相信。
 - 只在您感興趣時才回電。
- 小心這樣的電話行銷員：
 - 使用高壓銷售技巧。
 - 跟您說您贏了某樣東西。
 - 要求您提供個人或財務資訊。
 - 要求事先付款。
- 在以電話購物時，請在同意任何事項前取得所有細節資料 - 詢問「是誰、是什麼、在何處、何時，以及多少錢？」

您的權利：

- 在您以電話成立金額超過 \$50 的契約前，該公司必須以書面或口頭方式提供一份清單，完整地描述商品及服務 (包括履行日期)。
- 該公司必須在請款後三十天內，或您簽署該契約後六十天內提供您一份書面契約 - 以先屆至者為準。如果該公司未如此做，您將有一年的時間可以取消契約。

需要協助？

在您連絡政府服務部提出申訴前，請採取以下步驟：

1. 連絡相關公司並說明您提出的確切申訴內容。務必明確。
2. 將您的申訴及與該公司進行的一切溝通內容作成書面，並留下通聯證據。
3. 如果您仍舊不滿意，請造訪我們位於 www.mgs.gov.on.ca 的網站，進入線上服務 (Online Services) 並提出正式申訴。

如需更多資訊

若想對本議題及其他消費者議題有更深入的了解，請造訪政府服務部 (Ministry of Government Services) 設於 www.mgs.gov.on.ca 的網站，或撥打 (416) 326-8555，或撥打免費專線 1-800-268-1142。TTY 為 (416) 325-3408，免費專線為 1-800-268-7095。