



# Orientation to Ontario

## ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СПОЖИВАЧІВ

### ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ

В Онтаріо всі захищені від недобросовісної ділової практики Законом про захист прав споживачів (Consumer Protection Act).

#### Права споживачів

- Різні методи стимулювання продажів не повинні вводити клієнтів в оману.
- Контракти повинні бути чіткими і зрозумілими.
- Після підписання договору надається певний "час на обдумання" – якщо ви передумаєте протягом цього періоду, ви можете скасувати договір.
- Якщо ви отримали товари, які ви не замовляли, вам не доведеться їх приймати або платити за них.
- Доставка товарів і послуг повинна здійснюватися вчасно.
- Якщо з товаром або послугою щось не так, продавець повинен вирішити проблему за розумний проміжок часу.

Обов'язки споживача – як споживач, ви несете відповідальність за наступне:

- Досліджуйте та порівнюйте товари, перш ніж купувати їх.
- Перевіряйте кваліфікацію постачальників послуг та відгуки про них.
- Дотримуйтеся інструкцій щодо товарів, які ви купуєте.
- Переконайтеся, що ви отримуєте все, за що заплатили.

### ПРОВЕДІТЬ СВОЄ ДОСЛІДЖЕННЯ

- Важливо провести деякі дослідження, перш ніж зробити покупку або шукати послугу.
- Багато крамниць пропонують особливі або сезонні розпродажі та щотижневі спеціальні пропозиції. Роблячи покупки в Інтернеті, використовуйте промокоди.
- Можна порівняти ціни на продукти харчування і товари для дому в різних крамницях і подивитися на щотижневі рекламні листівки. Деякі крамниці встановлюватимуть ціни відповідно до цін своїх конкурентів.
- Якщо ви збираєтеся зробити більш дорогі покупки, перевірте веб-сайти об'єктів роздрібної торгівлі, відвідайте крамницю або зателефонуйте на лінію обслуговування клієнтів, щоб поставити запитання.
- Здійснюючи великі покупки, читайте відгуки інших покупців в Інтернеті, на веб-сайтах і в публікаціях, які тестують товари для своїх читачів.
- Під час покупок в Інтернеті переконайтеся, що ціна вказана в канадських доларах.
- При замовленні товарів американських компаній через Інтернет з вас може стягуватися додаткова плата за міжнародну доставку, канадські податки та митні збори.

1-855-626-0002

<https://settlement.org/o2o>



Funded by / Financé par

## КОНТРАКТИ

Ви відповідаєте за те, щоб уважно читати контракти. Якщо вам потрібна допомога в читанні англійською мовою, попросіть додатковий час для перегляду договору.

Візьміть контракт додому і поверніться, щоб підписати його, пізніше. Наймаючи людину для роботи у вашому домі, попросіть укласти контракт. До загальних контрактів належать:

- договори оренди;
- плани обслуговування мобільних телефонів;
- автомобільні або бізнес-кредити;
- договори оренди автомобіля або вантажівки;
- членство в тренажерному залі;
- договори про видачу і обслуговування кредитних карток;
- страхові поліси;
- договори на ремонт будинку.

## ПОДАННЯ СКАРГ

- Якщо у вас виникли проблеми з товаром або послугою, ви можете подати скаргу. Це допоможе вам і майбутнім клієнтам.
- Перший крок – зателефонувати в компанію, пояснити проблему і попросити їх її виправити. Можливо, вам доведеться поговорити з менеджером або керівником.
- Якщо проблема не вирішена, можна написати в компанію. Поясніть проблему з конкретними деталями, попросіть знайти рішення (наприклад, ремонт або повернення коштів) і опишіть, що ви будете робити, якщо вони не вирішать проблему.
- Якщо компанія не відповідає, у вас є можливість зробити те, що ви обіцяли зробити.
- Ви можете подати офіційну скаргу до Міністерства уряду та обслуговування споживачів Онтаріо (Ontario Ministry of Government and Consumer Services) та Бюро кращого бізнесу (Better Business Bureau, BBB).
- Якщо проблема пов'язана з великою сумою грошей або цінним майном, ви також можете подати позов до Суду дрібних позовів (Small Claims Court).

## РЕСУРСИ

Ontario Ministry of Government and Consumer Services

[www.ontario.ca/page/consumer-protection-ontario](http://www.ontario.ca/page/consumer-protection-ontario)

Better Business Bureau (BBB)

[www.bbb.org](http://www.bbb.org)

