



# Orientation to Ontario

## 消费者的权利和义务

### 权利和义务

在安大略省，每个人均受 Consumer Protection Act (消费者保护法) 保护在消费时不受到不公平的对待。

### 消费者的权利

- 销售激励不得诱骗或误导顾客。
- 合同必须清楚易懂。
- 在签署合同后有一个“冷静期”——如果您在这期间改变主意，您可以取消合同。
- 如果您收到您没有要求的货品，您不必接受或为之付款。
- 货品或服务的提供必须准时。
- 如果某个产品或服务有问题，卖方必须在合理的时间内解决问题。

消费者义务 - 作为消费者，您有责任做以下事项：

- 在购买产品之前对其加以调查和对比。
- 检查服务提供者的资质和对其做出的评论。
- 遵守您购买的产品的指示。
- 确保您收到为之付款的每样东西。

### 做您的调查

- 在购买或寻找服务之前做一些调查是重要的。

- 许多店都有特殊或换季促销和每周特卖。当在网上购物时，使用促销代码。
- 关于食品和家居货品，您可以对比不同的店的价格并查看每周广告传单。有些店会将价格调整至其竞争者的价格。
- 对于较为昂贵的购买，检查零售商的网站、亲临店中或者拨打顾客服务热线咨询。
- 当进行大宗购买时，阅读其他买方在网上、网站中以及在为其读者检测产品的出版物中作出的评论。
- 当网上购物时，确保价格是以加元标注的。
- 当从美国的公司网上订货时，您可能需要支付国际运费，加拿大税金和关税。

### 合同

仔细阅读合同是您的责任。如果您在阅读英文上需要帮助，您可以要求额外的时间检查合同。

将合同带回家并且在之后某日回来签署。当雇请某人在您家中工作，要求其提供一份合同。一些常见的合同包括：



1-855-626-0002

<https://settlement.org/o2o>

Funded by / Financé par

- 租约或租赁协议
- 移动电话服务计划
- 车辆或生意贷款
- 车辆或卡车租赁协议
- 健身房会员合同
- 信用卡协议
- 保险单
- 家居装修合同

### 提出投诉

- 如果您认为产品或服务有问题，您可以提出投诉。这将有助于您和将来的顾客。
- 第一步是致电该公司，说明问题并要求他们解决。您可能需要与经理或总监讲话。
- 如果问题没有得到解决，您可以写信给该公司。以具体的细节说明问题，要求解决方案（比如修理或退款）并且描述如果他们不解决问题您将会采取什么措施。
- 如果该公司不回应您，您可以选择采取您说您将会采取的措施。
- 您可以向安大略省政府、Consumer Services (消费者服务厅)、以及Better Business Bureau (商业促进局, BBB) 提出正式投诉。
- 如果问题涉及相当的金额或者有价值的财务，您也可以在Small Claims Court (小额法庭) 提起诉讼。

### 资源

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/en/ca](http://www.bbb.org/en/ca)

