



Orientation to Ontario

DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL CONSUMIDOR

DERECHOS Y RESPONSABILIDADES

En Ontario, la ley de protección al consumidor, Consumer Protection Act, asegura que todas las personas estén protegidas de las prácticas comerciales desleales.

Derechos del consumidor

- Los incentivos de ventas no deben engañar a los clientes.
- Los contratos deben ser claros y fáciles de entender.
- Hay un "período de reflexión" después de firmar un contrato; si cambia de opinión durante este período, puede cancelar el contrato.
- Si recibe bienes que no solicitó, no tiene que aceptarlos ni pagarlos.
- La entrega de bienes y servicios debe realizarse a tiempo.
- Si hay algún problema con un producto o servicio, el vendedor debe solucionar el problema en un período de tiempo razonable.

Responsabilidades del consumidor: como consumidor, usted es responsable de hacer lo siguiente:

- Investigar y comparar productos antes de comprarlos.
- Verifique las calificaciones y opiniones de los proveedores de servicios.

- Siga las instrucciones de los productos que compre.
- Asegúrese de recibir todo por lo que pagó.

INVESTIGUE

- Es importante investigar un poco antes de realizar una compra o buscar un servicio.
- Muchas tiendas tienen ofertas especiales o de temporada y ofertas semanales. Cuando compre en línea, utilice códigos promocionales.
- Para abarrotes y artículos para el hogar, puede comparar los precios en diferentes tiendas y mirar folletos semanales. Algunas tiendas igualarán los precios de sus competidores.
- Para compras más caras, consulte los sitios web de los minoristas, visite la tienda o llame a la línea de servicio al cliente para hacer preguntas.
- Al realizar compras importantes, lea las opiniones de otros compradores en línea, en sitios web y en publicaciones que prueben productos para sus lectores.
- Cuando compre en línea, asegúrese de que el precio esté expresado en dólares canadienses.
- Al realizar un pedido en línea de empresas estadounidenses, es

1-855-626-0002

<https://settlement.org/o2o>



Funded by / Financé par

posible que se le cobren cargos adicionales por envío internacional, impuestos canadienses y derechos de aduana.

CONTRATOS

Es su responsabilidad leer los contratos detenidamente. Si necesita ayuda para leer en inglés, solicite tiempo adicional para revisar el contrato.

Lleve el contrato a casa y regrese para firmarlo en una fecha posterior. Cuando contrate a una persona para que trabaje en su casa, pida un contrato. Algunos contratos comunes incluyen:

- contratos de arrendamiento o alquiler
- planes de servicio de telefonía móvil
- préstamos comerciales o de automóvil
- contratos de alquiler de coches o camiones
- membresías de gimnasios
- contratos de tarjeta de crédito
- pólizas de seguro
- contratos para remodelaciones de casas

PRESENTAR QUEJAS

- Si tiene un problema con un producto o servicio, puede presentar una queja. Esto le ayuda a usted y a futuros clientes.
- El primer paso es llamar a la empresa, explicar el problema y pedirles que lo solucionen. Es posible que tenga que hablar con el gerente o supervisor.
- Si el problema no se resuelve, puede escribir a la empresa. Explique el problema con detalles específicos, solicite una solución (como reparación o reembolso) y describa lo que hará si no solucionan el problema.
- Si la empresa no responde, tiene la opción de hacer lo que dijo que haría.

- Puede presentar una queja formal ante Ontario Ministry of Government and Consumer Services [el Ministerio de gobierno y servicios al consumidor de Ontario] y al Better Business Bureau (BBB).
- Si el problema involucra una gran cantidad de dinero o bienes valiosos, también puede presentar una demanda ante Small Claims Court [el Tribunal de demandas menores].

RECURSOS

Ontario Ministry of Government and Consumer Services

www.ontario.ca/page/consumer-protection-ontario

Better Business Bureau (BBB)

www.bbb.org/en/ca

