

## **ESERCITA I TUOI DIRITTI – FA RIPARARE, FA SOSTITUIRE, RICHIEDI UN RIMBORSO**

Quando acquisti un prodotto, hai ogni diritto di aspettarti che sia di qualità buona e che funzioni correttamente.

Con le nuove leggi australiane a tutela dei consumatori, se acquisti un prodotto e non è del livello richiesto hai il diritto a restituirlo dove lo hai acquistato e richiedere dal venditore che venga risolto il problema.

Secondo la grandezza gravità del problema, il venditore ha l'obbligo di offrirti la possibilità di ripararlo oppure di sostituirlo o di rimborsarti i soldi. Lo stesso vale se ti rivolgi a un servizio e questo non viene fornito a uno standard appropriato.

Questi diritti sono chiamati garanzie per il consumatore (consumer guarantee) e si applicano a tutti i beni di consumo e servizi acquistati o affittati nuovi, di seconda mano, in negozi e o online.

In termini generali, le garanzie per i consumatori stabiliscono che tutti i beni di consumo venduti in Australia devono essere di qualità accettabile, essere appropriati per qualsiasi scopo che hai specificato e corrispondere alla descrizione che ti è stata data.

Le strutture per riparazioni e le parti di ricambio devono essere disponibili per un periodo di tempo ragionevole, e i fornitori e i fabbricanti costruttori devono osservare qualsiasi garanzia riguardante il prodotto.

I servizi devono essere forniti con dovuta cura e competenza, ed essere portati a termine in tempo ragionevole se non si è concordato un periodo di tempo specifico entro cui devono essere forniti.

Se i beni di consumo o i servizi non si adeguano alle garanzie per i consumatori, la via più appropriata per risolvere la questione dipenderà da quanto veramente serio è il problema. Se si tratta di un problema veramente serio, hai diritto a scegliere tra un rimborso e la sostituzione di un prodotto (oppure a ricevere compensazione nel caso di servizi).

Si ha un problema veramente serio con un prodotto quando:

- è tale presenta un problema che, se ne fosse stato a conoscenza, avrebbe sconsigliato qualcuno dall'acquistarlo. Per esempio, il motore di una lavatrice nuova si rompe dopo tre mesi
- è pericoloso – i fili di una coperta elettrica sono difettosi
- è notevolmente differente dal campione o dalla descrizione – hai ordinato sull'internet una maglietta blu, ma te ne hanno mandata una rossa

- non fa quanto il venditore diceva che avrebbe fatto o quanto avevi specificato – acquisti un carrello perché il venditore ti dice che può trasportare fino a 80 chili, ma invece si rompe quando trasporta 50 chili.

Potresti anche essere in grado di potrebbe anche essere che tu possa richiedere compensazione per qualsiasi calo in valore sul prezzo che hai pagato, o altra perdita o danno a causa del prodotto difettoso.

Se non è un problema veramente serio, il venditore può scegliere di riparare, sostituire il prodotto oppure rimborsarti, oppure nel caso di un servizio di porvi rimedio.

Però, se hai usato in modo non corretto o danneggiato il prodotto, o non hai chiaramente spiegato che cosa intendevi fare – oppure hai semplicemente cambiato idea – non hai diritto a un rimedio.

Indipendentemente da quello che ti può dire un venditore, questi non può limitare o negare qualsiasi delle garanzie per i consumatori.

È illegale per un venditore dirti che hai da pagare per i tuoi diritti nei termini delle garanzie per i consumatori oppure fare qualsiasi cosa che ti porti a pensare che sia un caso in cui non puoi esercitare i tuoi diritti.

Un esempio è l'esporre cartelli che dicono "nessun rimborso". Cartelli quali *Nessun rimborso per articoli in vendita* e *Nessun rimborso dopo 30 giorni* implicano che non è possibile ottenere un rimborso in qualsiasi circostanza – anche quando c'è un problema veramente serio con il prodotto o il servizio. Non è semplicemente così.

Inoltre, quando acquisti beni per uso personale o per la casa, di solito ricevi una garanzia da parte del fabbricante costruttore. Molti negozianti offrono anche un'estensione del periodo di garanzia.

È importante ricordare che queste estensioni del periodo di garanzia non sostituiscono le garanzie di legge per i consumatori. In altre parole, puoi aver diritto a una riparazione, sostituzione o rimborso anche se non c'è una garanzia da parte del fabbricante costruttore o se questa garanzia è scaduta.

Se hai un problema con un prodotto o servizio dovresti anzitutto rivolgerti al negoziante da cui lo hai acquistato. Se rifiuta di aiutarti, rivolgiti all'agenzia di protezione dei consumatori nella zona dove abiti oppure all'ACCC.

Per ulteriori informazioni visita il sito [www.australia.gov.au/consumerrights](http://www.australia.gov.au/consumerrights)<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> N.B.: Questo sito web sarà attivo a partire dal 5 febbraio 2012.