Fa riparare.
Fa sostituire.
Richiedi un rimborso.

**Se non va bene,
esercita i tuoi diritti.**

Acquistato qualcosa che non funziona bene?

Dal 1 gennaio 2011 hai diritto a richiedere una riparazione, una sostituzione o un rimborso.

Puoi esercitare i tuoi diritti per:

- prodotti che acquisti in negozi o online
- prodotti che prendi in affitto
- servizi a pagamento.

E puoi esercitare questi tuoi diritti anche se il prodotto o il servizio ha:

- una garanzia volontariamente offerta dal fornitore
- un'estensione di garanzia pagata da te
- una garanzia volontaria o un'estensione di garanzia che è scaduta.

Cosa succede quando richiedo una riparazione, una sostituzione o un rimborso?

Il venditore può:

- richiederti prova dell'acquisto, ad esempio una ricevuta o un estratto resoconto bancario
- verificare con te se si tratta di un problema veramente serio o no.

Se si tratta di un problema veramente serio, potrai scegliere tra un rimborso, la riparazione oppure la sostituzione del prodotto (oppure a ricevere compensazione nel caso di servizi).

Se non è un problema veramente serio il venditore potrà scegliere di riparare, sostituire il prodotto oppure rimborsarti oppure di porre rimedio al servizio difettoso.

Cosa è un problema veramente serio?

Un difetto che avrebbe sconsigliato qualcuno, se ne fosse stato a conoscenza, dall'acquistare il prodotto o servizio.

Un prodotto che:

- è pericoloso
- è notevolmente differente dal campione o dalla descrizione
- non fa quello che il venditore ti ha detto che avrebbe fatto, o quello che tu avevi chiesto che potesse fare e che non può essere facilmente riparato.

Un servizio che:

- è sostanzialmente inadatto per il suo scopo normale e a cui non si può rimediare entro un periodo di tempo ragionevole
- non corrisponde allo scopo specifico che avevi richiesto e non può essere rettificato entro un periodo di tempo ragionevole
- crea una situazione pericolosa.

Avrai anche diritto a scegliere tra un rimborso e la sostituzione di un prodotto (oppure a ricevere compensazione nel caso di servizi) quando il venditore non può:

- riparare il prodotto o correggere il problema esistente nel servizio
- riparare il prodotto o correggere il problema esistente nel servizio entro un periodo di tempo ragionevole.

È illegale per i venditori dirti, o esporre cartelli, che non fanno rimborsi in qualsiasi circostanza. Se un venditore fa questo puoi denunciarlo all'agenzia per la tutela dei consumatori nella tua zona oppure all'ACCC.

Quando dovrei richiedere una riparazione, una sostituzione o un rimborso?

Ci sono otto semplici regole cui puoi riferirti per vedere quando è il momento di avvalerti dei tuoi diritti.

Regola 1. Qualità accettabile.

Tutti i beni devono essere di qualità accettabile.

Questo significa che devono essere:

- non pericolosi
- durevoli
- esenti da difetti
- di aspetto accettabile presentarsi accettabile, e
- capaci di fare tutte quelle cose che normalmente ci si aspetterebbe che facciano.

Per esempio: Hai il bollitore dell'acqua solo da un mese e già non funziona più. È il momento di esercitare i tuoi diritti.

Eccezioni alla regola.

Non puoi richiedere che il venditore faccia una riparazione, una sostituzione o un rimborso se tu hai:

- causato il problema mancando di attenzione o usando il prodotto in modo non corretto
- non hai seguito le istruzioni.

Regola 2. I beni devono essere adatti allo scopo.

I beni devono essere adatti allo scopo da te discusso con il venditore prima dell'acquisto, oppure allo scopo per cui sono normalmente forniti.

Per esempio: Il cinturone per attrezzi pesanti improvvisamente si rompe portando solo alcuni attrezzi. Il venditore ti ha detto che poteva portare 10 chili, ma non è riuscito a sostenerne nemmeno cinque. È il momento di esercitare i tuoi diritti.

Regola 3. I beni devono essere conformi alla descrizione.

Ogni descrizione dei beni data dal venditore o fornita sulla confezione o sull'etichetta deve essere accurata.

Per esempio: La maglietta ordinata online arriva di colore sbagliato. Avevi ordinato una maglietta rossa, ma te ne hanno mandata una blu. È il momento di esercitare i tuoi diritti.

Regola 4. I beni devono essere uguali a qualsiasi campione o modello dimostrativo.

Se vedi esposto il campione di un prodotto, o se ne hai fatto una prova o ne hai avuta una dimostrazione, e chiedi di acquistare lo stesso prodotto, ciò che ricevi deve essere identico al campione o al prodotto come dimostrato.

Per esempio: La tua bicicletta non corrisponde al modello dimostrato. Ha il cambio solo a due velocità mentre tu avevi chiesto un modello a quattro velocità. È il momento di esercitare i tuoi diritti.

Regola 5. I venditori devono dare seguito a qualsiasi promessa che ti fanno in aggiunta alla garanzia di legge.

Promesse addizionali che i venditori fanno relativamente allo stato e qualità dei beni o al modo in cui funzionano sono chiamate 'express warranties' (garanzie convenzionali aggiuntive). Se il venditore fa qualsiasi promessa oltre alla garanzia di legge, deve renderti possibile di avvalerti di tutte queste promesse.

Per esempio: Un commerciante ti dice che il carrello che stai acquistando è fatto di acciaio e può portare qualsiasi peso. Ma quando cambi casa, il carrello si rompe sotto il peso di tutte le scatole.

Ti dissero che questo carrello era sufficientemente resistente per qualsiasi carico. È il momento di esercitare i tuoi diritti.

Regola 6. I servizi devono essere eseguiti ad un livello di attenzione e competenza che sia accettabile.

I fornitori devono provvedere servizi ad un livello di attenzione e competenza acctabile.

Per esempio: Chiedi a un pittore di pitturarti la staccionata di bianco. Arrivi a casa e trovi che la staccionata è stata colorata in rosa ed è a chiazze e di colore non uniforme. Avevi detto che la volevi bianca e che ti aspettavi una rifinitura uniforme e senza macchie. Esercita i tuoi diritti. Chiedi al pittore di rimediare al problema.

Regola 7. I servizi che hai richiesto dovrebbero essere appropriati allo scopo o darti i risultati concordati con il venditore.

Per esempio - Chiedi a un artigiano tuttofare ('handyman') di costruire un canile per il tuo cane che sia largo due metri e alto un metro. Invece, finisci col trovarti con un canile sufficiente solo per un gatto, altro che per il tuo cane. Esercita i tuoi diritti. Chiedi all'artigiano tuttofare ('handyman') di rimediare al problema.

Regola 8. Dovresti ricevere i servizi entro un periodo di tempo ragionevole.

Di solito i contratti per servizi specificano una data entro cui il servizio ti sarà fornito oppure, nel caso di contratto a lungo termine, una data entro cui sarà completato. Se il tuo contratto non specifica questa data, il venditore deve comunque fornire il servizio entro un periodo di tempo ragionevole.

Per esempio: Chi è venuto oltre quindici giorni fa a riparare il tetto ha iniziato a riparare il tetto che fa acqua. Poi, un paio di giorni più tardi è sparito, lasciando incompiuto il lavoro, con il tetto che fa ancora acqua. Sono due settimane da quando hai visto per l'ultima volta chi doveva riparare il tetto. Aveva detto che avrebbe riparato il tetto, ma continua ad entrare acqua dal tetto. È il momento di esercitare i tuoi diritti.

Lista di quando esercitare i tuoi diritti

- Sono i beni di qualità inaccettabile?
- Sono i beni non adatti per gli scopi come concordato?
- Sono i beni non corrispondenti alla descrizione fattati prima dell'acquisto?
- I beni non corrispondono al campione o al modello dimostratoti?
- Il venditore non è stato alle promesse aggiuntive fatte in riguardo a qualità e performance?
- Il fornitore del servizio ha mancato di avere attenzione e competenza ad un ragionevole livello?
- Il fornitore del servizio non ha fatto quanto gli avevi chiesto di fare?
- Il servizio non è stato fornito entro un periodo di tempo ragionevole?

Se hai risposto 'Sì' a qualsiasi di queste domande, è il momento di esercitare i tuoi diritti.

Lista di quando non si applicano i tuoi diritti.

- Hai usato il prodotto in maniera sbagliata da causare in qualsiasi modo il problema?
- Hai ricevuto il prodotto o il servizio richiesto, ma poi ha cambiato idea?

Se hai risposto 'Sì' a qualsiasi di queste domande, non hai diritto di richiedere la riparazione, la sostituzione o il rimborso.

Alcuni venditori offrono scambi o rimborsi se i clienti cambiano idea, ma questo non è richiesto di legge. Non puoi aspettarti che tutti i commercianti lo facciano.

Passi da seguire per avvalerti dei tuoi diritti.

1. Ritorna dal venditore oppure contattalo.
2. Spiega con chiarezza il problema e specifica che vuoi che il venditore ponga rimedio al problema.
3. Se il venditore rifiuta di porre rimedio al problema, chiedi di parlare con il manager oppure reclama per iscritto.
4. Se il venditore continua a non essere di aiuto, rivolgiti all'agenzia per la tutela dei consumatori nella tua zona oppure all'ACCC.

Desideri maggiori informazioni? Leggi informazioni complete sul sito web:

australia.gov.au/consumerrights

ACCC
1300 302 502
www.accc.gov.au

New South Wales
13 3220
www.fairtrading.nsw.gov.au

Victoria
1300 558 181
www.consumer.vic.gov.au

Queensland
13 7468
www.fairtrading.qld.gov.au

Western Australia
1300 304 054
www.commerce.wa.gov.au

South Australia
13 1882
www.cbs.sa.gov.au

Northern Territory
1800 019 319
www.consumeraffairs.nt.gov.au

Tasmania
1300 654 499
www.consumer.tas.gov.au

Australian Capital Territory
(02) 6207 3000
www.ors.act.gov.au

Australian Government

Australian Competition & Consumer Commission

Autorizzato dall'Australian Government, Capital Hill, Canberra.

Australian Competition and Consumer Commission
23 Marcus Clarke Street, Canberra, Australian Capital Territory, 2601

© Commonwealth of Australia 2012

Avvertenza importante

Le informazioni contenute in questa pubblicazione servono solo come guida in termini generici. Non hanno il valore di un parere dato da un legale o altro professionista e non dovrebbero essere considerate come una spiegazione autorevole della legge in qualsiasi giurisdizione.

ISBN 978 1 921964 59 6_ACCC 01/12_43460_478