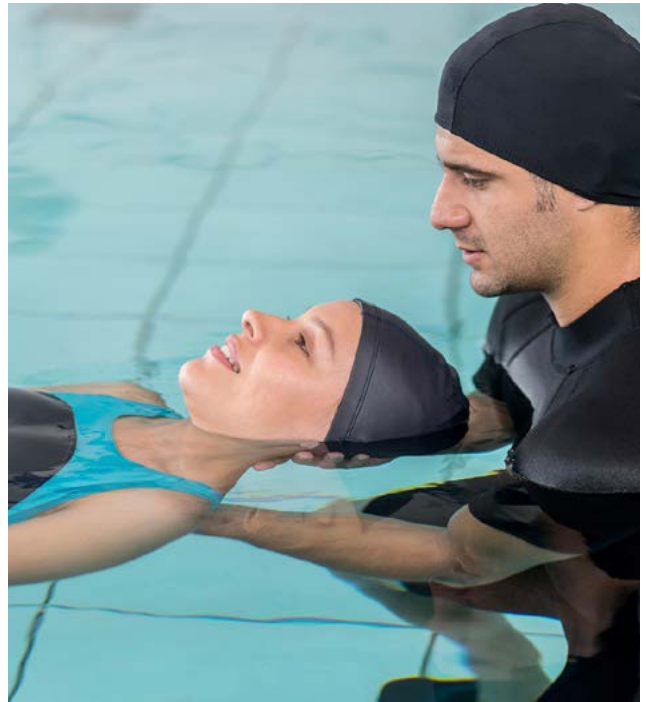




Easy English 2016
Inglese semplificato 2016

I vostri diritti quando comprate qualcosa





I vostri diritti quando comprate qualcosa

Legge dei Consumatori Australiani



Easy English 2016
Inglese semplificato 2016

I vostri diritti quando comprate qualcosa

Questo opuscolo parla dei vostri **diritti (rights)** quando comprate qualcosa.



I diritti sono ciò che ognuno dovrebbe riuscire a:

- ottenere

- avere

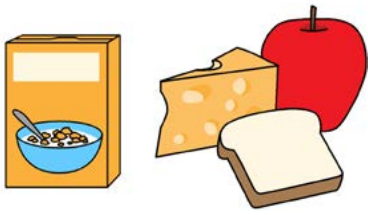
- fare.

Questo opuscolo contiene alcune parole difficili.

La prima volta che usiamo una parola difficile, essa compare in **blu**.

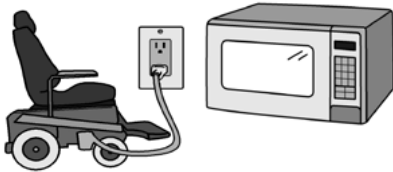
Spieghiamo cosa significa la parola difficile.

Cosa comprate?



I **prodotti (products)** sono ciò che comprate e usate tutti i giorni. Ad esempio:

- cibo



- tutte le cose della casa

- prodotti e accessori per la vostra disabilità.



I **servizi (services)** sono ciò che un'altra persona fa per voi sotto pagamento. Ad esempio:

- un parrucchiere che vi taglia i capelli



- un addetto alle pulizie che vi pulisce casa

- un assistente sociale che vi aiuta in casa

- servizi per la vostra disabilità.

Cos'è un venditore?



Un **venditore (seller)** è una persona che vi vende prodotti e servizi.

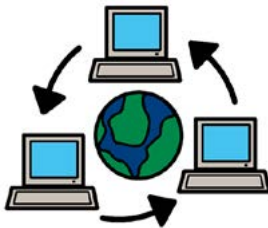
Un venditore lavora per un'azienda. Voi pagate il venditore per ricevere prodotti e servizi.



Ci sono molti modi per comprare prodotti e servizi da un venditore. Ad esempio, potreste comprare qualcosa:



- da un negozio



- su internet



- al telefono.



Potreste anche comprare da qualcuno che viene a casa vostra. Questa persona si chiama **venditore porta a porta (door-to-door seller)**.

Prima di comprare qualcosa



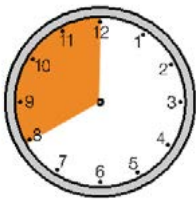
Prima di comprare qualcosa dovrete:

- dire al venditore cosa volete o cosa vi serve

- fare domande al venditore su cosa sta vendendo



- essere sicuri di capire cosa vi stanno dicendo



- prendervi il tempo necessario



- leggere il **contratto (contract)**. Il contratto è un foglio di carta che spiega cosa **dovete** fare voi e il venditore. Un contratto può anche essere chiamato **accordo di servizi (service agreement)**.



Potete chiedere a qualcuno di cui vi fidate di aiutarvi.



Dovreste ricevere una **ricevuta (receipt)** ogni volta che comprate un prodotto o un servizio. Una ricevuta è un pezzo di carta in cui è scritto che avete pagato per il prodotto o il servizio.

Dovreste conservare le vostre ricevute in un posto sicuro.

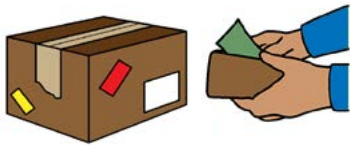


Se il venditore **non** vi dà una ricevuta, dovreste chiederne una.

A volte le cose vanno storte



Il venditore potrebbe **non** dirvi la verità sul prodotto. Ad esempio, il venditore vi ha detto che vi avrebbe spedito il prodotto gratuitamente.



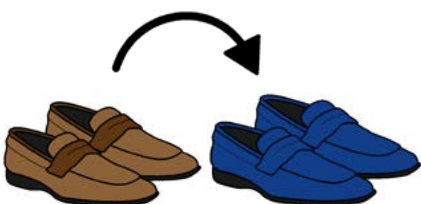
Ma il venditore vi fa pagare per ricevere il prodotto.



Il venditore potrebbe essere **intimidatorio (bully)**. Ciò significa che potrebbe spingervi a comprare qualcosa che **non** volete.



Il prodotto che comprate potrebbe essere rotto. Ad esempio, comprate un computer e lo schermo **non** funziona.



Potreste ricevere qualcosa di diverso da ciò che volete. Ad esempio, comprate scarpe marroni su internet. Ma il venditore vi manda scarpe blu.



Potreste ricevere un cattivo servizio. Ad esempio, pagate un addetto alle pulizie perché pulisca tutta la casa. **Non** pulisce il bagno.



Se qualcosa va storto potreste sentirvi:

- imbrogliati
- arrabbiati
- delusi.

Non dovete sentirvi così.



Ci sono delle leggi che vi tutelano se ciò accade.



La legge quando comprate qualcosa

La **Legge dei Consumatori Australiani (Australian Consumer Law)** vi tutela se qualcosa va storto. La legge dice che:



- potete dire che **non** siete soddisfatti del prodotto o servizio



- se il problema è **piccolo**, potete farlo sistemare



- se il problema è **grande**, potete ottenere un rimborso o un prodotto nuovo.

La legge dice che il venditore **deve** aiutarvi. La legge è detta a **garanzia del consumatore**.

Cosa fare se qualcosa va storto



Contattate l'azienda e dite loro che:

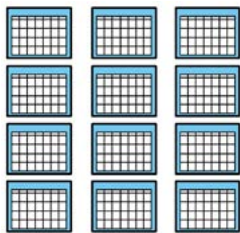
- c'è qualcosa di sbagliato con il prodotto o servizio
- volete che il venditore sistemi il problema.



L'azienda potrebbe chiedervi la ricevuta.

Garanzia

A volte quando comprate qualcosa ricevete una **garanzia (warranty)**. La garanzia è la promessa del venditore di sistemare un problema.



La garanzia potrebbe durare solo per 1 anno.

Alcuni venditori provano a vendervi una garanzia più lunga. Ciò è detto **estensione della garanzia (extended warranty)** e può costarvi di più.



Potete dire di **no** a un'estensione di garanzia.



Ricordate i vostri diritti.

A volte il problema può essere risolto gratuitamente.

Venditori porta a porta



I venditori potrebbero bussarvi alla porta e provare a vendervi qualcosa.



Non dovete lasciarli entrare.
Potete dire di **no**.



Potete dire che volete pensarci.

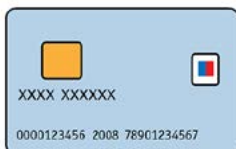
Potete chiedere loro di andarsene.



Non date le vostre informazioni personali.

Non date a un venditore porta a porta:

- la vostra patente



- il numero della vostra carta di credito

- il vostro conto corrente.



Potete mettere un cartello alla porta.

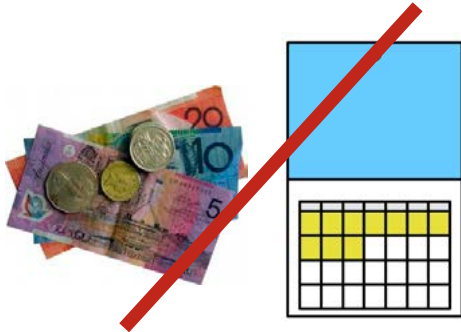
Sul cartello potrebbe essere scritto

Si prega ai venditori di non suonare e andarsene. (Sales people do not knock. Please leave.)

Potete ottenere una copia del cartello

dall'agenzia dei consumatori nel vostro stato. Le trovate alla fine dell'opuscolo.

Se volete comprare da un venditore porta a porta



La legge dice che:

- potete **non** pagare per 10 giorni lavorativi
- il venditore deve darvi un contratto scritto
- avete 10 giorni di tempo per cambiare idea. Ciò si chiama **diritto di recesso (cooling-off period)**.



Potete chiedere al venditore di avere più informazioni scritte.



Potete chiedere a qualcuno di cui vi fidate di aiutarvi.

Fatevi aiutare per comprare prodotti e servizi per la disabilità



Il National Disability Insurance Scheme (NDIS) può aiutarvi a comprare prodotti e servizi con il denaro NDIS che vi spetta.

Ci sono delle regole su cosa potete comprare con il denaro di NDIS.

Potete contattare NDIS per sapere cosa potete comprare con il denaro di NDIS.



1800 800 110



www.ndis.gov.au

Chi può aiutarvi?



Potete contattare l'agenzia dei consumatori del vostro stato. Un'agenzia dei consumatori può aiutarvi a esercitare i vostri diritti come consumatore.

Australian Capital Territory

Access Canberra



13 22 81



www.act.gov.au/accessCBR

New South Wales

NSW Fair Trading



13 32 20



www.fairtrading.nsw.gov.au

Northern Territory

Consumer Affairs



1800 019 319



www.consumeraffairs.nt.gov.au

Queensland

Office of Fair Trading



13 74 68



www.qld.gov.au/fairtrading

South Australia

Consumer and Business Services



13 18 82



www.cbs.sa.gov.au

Tasmania

Consumer, Building and Occupational Services



1300 654 499



www.cbos.tas.gov.au

Victoria

Consumer Affairs Victoria



1300 558 181



www.consumer.vic.gov.au

Western Australia

Department of Mines, Industry Regulation and Safety



1300 304 054



www.consumerprotection.wa.gov.au



Altre informazioni

Potete trovare altre informazioni sui vostri diritti
come consumatore al sito internet

www.accc.gov.au/disabilityresources.

Australian Competition and Consumer Commission (ACCC)



1300 302 502



www.accc.gov.au

© Commonwealth of Australia 2016

Il presente lavoro è soggetto a copyright. In aggiunta a qualsiasi uso consentito ai sensi del *Copyright Act 1968*, tutto il materiale contenuto in questo lavoro è soggetto alla licenza Creative Commons Attribution 3.0 Australia Licence con l'eccezione di:

- il logo di Australian Consumer Law
- le immagini della copertina, acquistate da iStock (www.istockphoto.com) e autorizzate all'uso da Australian Competition and Consumer Commission
- simboli e immagini nelle pagine interne tratti da Picture Communication Symbols ©.1981-2010 di Mayer-Johnson LLC, un'azienda Tobi Dynavox—tutti i diritti sono riservati in tutti i paesi del mondo e usati previo consenso.

Creative Commons Attribution 3.0 Australia Licence è un accordo di licenza standard che consente la copia, la distribuzione, la trasmissione e l'adattamento della presente pubblicazione, purché se ne attribuisca il lavoro. Una sintesi dei termini della licenza è disponibile su www.creativecommons.org/licenses/by/3.0/au/deed.en. I termini completi della licenza sono consultabili su www.creativecommons.org/licenses/by/3.0/au/legalcode.

L'inglese semplificato usato in questa pubblicazione è stato preparato da Scope (Aust) Ltd attraverso il Communication and Inclusion Resource Centre di Scope (www.scopevic.org.au), basandosi su contenuti forniti da Australian Competition and Consumer Commission e parti associate.

Richieste e domande riguardo la riproduzione e i diritti sono da rivolgersi al Direttore delle comunicazioni aziendali, ACCC, GPO Box 3131, Canberra ACT 2601, oppure publishing.unit@accc.gov.au.

