



AUSTRALIAN COMPETITION
& CONSUMER COMMISSION

COVID-19 (coronavirus) – informazioni per consumatori

Giugno 2020

Le restrizioni a causa del COVID-19 hanno avuto un impatto sulla vita di molti australiani. Varie aziende hanno dovuto cancellare prenotazioni e sono state impossibilitate a consegnare alcuni beni e prestare servizi in modo completo o come promesso. Se questa situazione ha interessato anche voi, conoscere i vostri diritti e sapere cosa potete attendervi da tali aziende può aiutarvi a destreggiarvi durante questo periodo difficile.

Quali sono i miei diritti durante questo periodo?

- Durante questo periodo, ci attendiamo che tutte le aziende tratteranno i consumatori in modo equo, viste le circostanze, e prenderanno in considerazione adeguate soluzioni per arrivare ad un giusto compromesso. Le aziende dovrebbero comunicare con voi in modo proattivo se prodotti e servizi hanno risentito della situazione.
- [Garanzie per il consumatore](#) enunciate nella legge australiana di tutela dei consumatori prevedono che quando acquistate prodotti o servizi, questi sono accompagnati automaticamente dalla garanzia che funzioneranno e risponderanno alle esigenze dell'acquirente. In caso negativo, i relativi rimedi possono comprendere rimborsi, crediti o buoni acquisto.
- Se la cancellazione è dovuta alle restrizioni governative, i vostri diritti, ai sensi delle [garanzie per il consumatore](#) potrebbero essere ridotti.

- Termini e condizioni in vigore all'epoca della prenotazione o dell'acquisto continueranno a valere. Alle aziende è fatto divieto di modificare tali condizioni in data successiva o negare i vostri diritti.
- A seconda della vostra situazione personale, potreste avere altri diritti ai sensi del diritto consuetudinario, di un contratto o di leggi statali. Contattate [l'agenzia di tutela del consumatore della vostra zona per i consigli del caso](#) www.accc.gov.au/localCPA.

Cancellazioni

- Se la vostra prenotazione (ad esempio per viaggi, matrimoni o altri eventi) è stata cancellata a causa delle restrizioni relative al COVID-19, l'ACCC si attende che riceverete un rimborso, un credito o un buono acquisto. Dipenderà dai termini e condizioni in vigore per la vostra prenotazione all'epoca dell'acquisto.
- Se ci sono altre spese per servizi (es. alloggio, fotografi, fioristi) che non vi servono più a causa della cancellazione della vostra prenotazione, dovrete rivolgervi all'erogatore del servizio per vedere se è disposto ad offrirvi un rimborso, un servizio sostitutivo o un buono acquisto.
- Se la vostra prenotazione cancellata è stata effettuata tramite un sito terzo, dovrete richiedere un rimedio direttamente al sito terzo di prenotazione, poiché è quest'ultimo presso il quale avete effettuato l'acquisto.
- Dovreste anche controllare se avete la copertura per cancellazioni di viaggio ai sensi della polizza di un'assicurazione viaggio.

Società o associazioni sportive e quote di iscrizione e adesione

- Se avete pagato anticipatamente ma la stagione agonistica è stata sospesa o annullata, potreste non avere diritto al rimborso se l'attività è stata interrotta a causa delle restrizioni governative.
- L'ACCC si aspetta che vi verrà offerto un rimborso, un credito o un buono acquisto per il periodo durante il quale la stagione agonistica è stata sospesa nel 2020. Dipenderà dai termini e dalle condizioni della vostra adesione.
- Non siete tenuti a pagare rate o quote di adesione nel periodo in cui i servizi sono sospesi. In alternativa, potreste richiedere che le vostre quote siano accreditate a valere nella stagione successiva.

Servizi di telecomunicazione

- Con molte persone che lavorano e studiano da casa in seguito al COVID-19, vi è stato un certo impatto sui servizi di internet.
- Vi sono degli accorgimenti che potete adottare per massimizzare [le prestazioni del vostro servizio internet di casa www.accc.gov.au/homebroadband](http://www.accc.gov.au/homebroadband). Dovreste contattare il vostro provider se continuate ad avere problemi con il servizio internet.
- Se avete difficoltà a pagare le bollette a seguito di cambiamenti alla vostra situazione economica, alcuni provider offrono programmi di assistenza per i casi di difficoltà finanziarie oppure abbuonano le penali per i ritardi nei pagamenti. Consultate il sito del vostro provider per vedere cosa è disponibile e come avvalervene.

Istanze generali nel campo del commercio al dettaglio

- **Servizi prepagati:** I commercianti dovrebbero estendere il periodo di validità del vostro pagamento anticipato per tenere conto del periodo in cui non sono stati in grado di prestarvi il servizio.
- **Quote periodiche di abbonamento:** Le aziende non dovrebbero prelevare le vostre quote se non sono in grado di offrire servizi a causa di chiusure temporanee.
- **Carte regalo:** I commercianti dovrebbero onorare e prorogare la data di scadenza di carte regalo per coprire il periodo in cui non è stato possibile usare la carta regalo.
- **Ritardi nella consegna:** Australia Post ha avvisato che le consegne potrebbero subire un impatto a causa di ritardi a livello internazionale, riduzione del numero di voli nazionali e elevati volumi di prodotti venduti on-line. Tali fattori incideranno anche sulle attività di corrieri e imprese di trasporto.

Le aziende dovrebbero comunicare eventuali ritardi potenziali nelle consegne ai clienti prima e all'epoca dell'acquisto, e tenere i clienti aggiornati in merito alle consegne.

- **Prodotti difettosi:** Se un prodotto è difettoso, avete diritto alla sua riparazione, sostituzione o rimborso. Contattate il commerciante direttamente per sapere come restituire il prodotto per il rimborso oppure per farlo riparare o sostituire.
- **Cambiamenti materiali ai servizi:** Nei casi in cui si sono verificati cambiamenti materiali ai servizi a voi prestati, le aziende dovrebbero comunicarvi chiaramente tali cambiamenti. Potete scegliere di continuare a ricevere il servizio oppure se preferite non continuare e avete avvisato l'azienda, quest'ultima non dovrebbe addebitarvi il costo del servizio modificato.
- **Insolvenza dell'azienda:** Se avete una carta regalo o avete prepagato dei servizi, potreste continuare a ricevere i prodotti o servizi se l'azienda erogatrice continua ad operare sotto il controllo di un curatore fallimentare. Se e come l'azienda insolvente onorerà operazioni commerciali specifiche verrà comunicato dal curatore fallimentare. Se l'azienda cessa del tutto l'attività, i consumatori diverranno di norma dei creditori non garantiti.

Se non desiderate più usufruire di un servizio a causa di remore legate al COVID-19, tranne i casi in cui un servizio viene annullato dall'azienda erogatrice o a seguito di restrizioni governative, la vostra decisione potrebbe essere trattata come un 'ripensamento'. Dovreste contattare direttamente l'azienda per discutere se vi offrirà un rimborso, un buono acquisto o un credito da usare in data successiva.

Maggiori informazioni si possono trovare sul [sito dell'ACCC per consumatori](http://www.accc.gov.au).