

1. Xiri

Bħala konsumaturi spiss ikollna bżonn nixtru diversi tipi ta' prodotti u servizzi għal bżonnijiet tagħna ta' kuljum. Fortunatament fil-maġġor parti tax-xiri li nagħmlu ma jkollniex diffikultajiet. Xi drabi però jinqalgħu l-problemi u għaldaqstant għandna nkunu konxji tad-drittijiet u r-responsabilitajiet tagħna biex kemm jista' jkun insolvu dawn il-problemi fl-iqsar żmien possibli u mingħajr inkwiet żejjed.

1.1 Oġġetti

“Oġġetti” jinkludu proprjetà mobbli, tangibbli jew intangibbli, mixtrija mingħand bejjiegħ professjonali għall-użu personali tal-konsumaturi.

1.1.1 Garanziji

L-oġġetti li tixtri bħala konsumatur għandhom ikunu ħielsa minn difetti moħbija u għandhom ikunu konformi mal-kuntratt tax-xiri. Meta tinqala' problema, l-oġġetti mixtrija jistgħu jkunu protetti b'żewġ tipi ta' garanziji.

1.1.1a Il-Garanzija Legali

L-oġġetti mixtrija għandhom ikunu kif deskritti mill-bejjiegħ, addattati għall-użu li suppost jagħmlu u għandhom juru l-kwalità u l-kapaċità li huma normali fi prodotti tal-istess tip.

Meta dan ma jkunx il-każ, tista' titlob rimedju b'xejn mingħand il-bejjiegħ. Il-limitu ta' żmien biex titlob rimedju huwa ta' sentejn mid-data tal-kunsinna tal-oġġetti mixtrija.

It-tlett tipi ta' rimejdi li joffru l-bejjiegħa huma:

- *Tiswija*

Meta oġġett jirriżulta difettuż tista' titlob lill-bejjiegħ biex isewwi l-oġġett b'xejn. It-tiswija għandha ssir fi żmien raġonevoli u mingħajr ma tinħoloq lok inkonvenjenza sinifikanti. Iż-żmien tal-garanzija għandu jiġi sospiż sakemm l-oġġett idum għand il-bejjiegħ biex issir it-tiswija.

- *Bdil*

Tista' tagħzel il-bdil ta' oġġetti difettużi meta t-tiswija ma tistax issir jew jekk tkun se toħloq inkonvenjenza sinifikanti.

Meta oġġett jinbidel b'xejn, il-protezzjoni ta' sentejn ma terġax tibda mill-ġdid imma titkompla mid-data oriġinali tax-xiri.

- *Flus lura*

Tista' titlob parti jew il-flus kollha lura tal-oġġetti meta t-tiswija jew il-bdil ma jkunux possibbli jew ikunu se joħolqu inkonvenjenza sinifikanti.

Ma tkunx intitolat għall-flus kollha lura jekk in-nuqqas ta' konformità tkun żgħira jew insinifikanti.

1.1.1b Il-Garanzija Kummerċjali

Din il-garanzija tingħatalek volontarjament mill-bejjiegħ meta tixtri ċerti tipi ta' prodotti, pereżempju prodotti elettrici jew elettronici.

Il-garanzija kummerċjali ma tiehux post il-protezzjoni legali iżda għandha tipprovdi iktar benefiċċji lill-konsumaturi.

Il-garanzija kummerċjali għandha dejjem tingħata bil-miktub bit-termini u l-kundizzjonijiet imnizzla b'lingwaġġ sempliċi u li jista' jinftiehem mill-konsumatur.

Meta l-prodotti jiġu rritornati għand il-bejjiegħ għat-tiswija skont it-termini u l-kundizzjonijiet tal-garanzija kummerċjali, il-garanzija tiġi sospiża għall-perjodu li fih il-prodott ikun qiegħed għand il-bejjiegħ għat-tiswija.

L-informazzjoni li ġejja għandha tkun inkluża fit-termini u l-kundizzjonijiet tal-garanzija kummerċjali:

- L-isem u l-indirizz tal-garanti;
- It-tul tal-garanzija kummerċjali;
- Deskrizzjoni tal-prodotti u servizzi koperti bil-garanzija;
- L-ambitu territorjali tal-garanzija jekk dan ikun limitat;
- Kif tista' tilmenta taħt il-garanzija;
- Ir-rimedji disponibbli jekk il-prodott jirriżulta li hu difettuż;
- Jekk il-garanzija kummerċjali tistax tiġi trasferita fuq persuni oħra.

Meta l-garanzija kummerċjali tingħata għal perjodu ta' żmien li hu inqas minn sentejn, u wara li dan il-perjodu jgħaddi, il-konsumatur xorta jkun protett taħt il-garanzija legali skont kif stipulat fl-Att dwar l-Affarjiet tal-Konsumatur.

1.1.2 Ritorn ta' Prodotti Difettużi

L-oġġetti li inti tixtri bħala konsumatur għandhom ikunu kif deskritti mill-bejjiegħ, addattati għall-użu li suppost jagħmlu u għandhom juru l-kwalità u l-kapaċità li huma normali fi prodotti tal-istess tip.

Meta dan ma jkunx il-każ tista' titlob rimedju mingħajr hlas mingħand il-bejjiegħ. Il-limitu ta' żmien biex tagħmel dan huwa ta' sentejn mid-data tal-kunsinna tal-oġġetti mixtrija.

1.1.2a Tiswija

Meta oġġett jirrizulta difettuż tista' titlob lill-bejjiegħ biex isewwi l-oġġett b'xejn. It-tiswija għandha ssir fi żmien raġonevoli u mingħajr ma tinħoloqlok inkonvenjenza sinifikanti. Iż-żmien tal-garanzija għandu jiġi sospiż sakemm l-oġġett idum għand il-bejjiegħ biex issir it-tiswija.

1.1.2b Bdil

Tista' tagħzel il-bdil ta' oġġetti difettużi meta t-tiswija ma tistax issir jew jekk tkun se toħloq inkonvenjenza sinifikanti.

Meta oġġett jinbidel b'xejn, il-protezzjoni ta' sentejn ma terġax tibda mill-ġdid imma titkompla mid-data oriġinali tax-xiri.

1.1.2c Flus Lura

Tista' titlob parti jew il-flus kollha lura tal-oġġetti meta t-tiswija jew il-bdil ma jkunux possibbli jew ikunu se joħolqu inkonvenjenza sinifikanti.

Ma tkunx intitolat għall-flus kollha lura jekk in-nuqqas ta' konformità tkun żgħira jew insinifikanti.

1.1.3 Ritorn ta' prodotti meta jerga' jibdielek

F'sitwazzjonijiet meta tagħmel għażla ħażina ta' xiri jew jerga' jibdielek mill-prodott li tkun xtrajt, il-liġi ma tipproteġikx. Dan ifisser li f'sitwazzjonijiet bħal dawn, il-bejjiegħ m'għandu l-ebda obbligu legali li joffri xi tip ta' rimedju bħall-possibbiltà li tibdel il-prodott, li tingħata credit note jew flus lura.

Madankollu, ħafna bejjiegħa jagħzlu li joffru l-possibbiltà lill-konsumaturi li jirritornaw il-prodotti li ma jridux. Bħala xerrej hija responsabbiltà tiegħek li tistaqsi dwar il-kundizzjonijiet ta' ritorn tal-ħanut qabel ma tikkonkludi x-xiri.

Dawn il-kundizzjonijiet jistgħu jkunu:

1.1.3a Bdil tal-oġġetti

Il-maġġor parti tal-bejjiegħa normalment jagħtuk il-possibbiltà li tibdel il-prodott ma' prodott ieħor sa ċertu żmien. Int għandek ir-responsabbiltà li tirrispetta dan iż-żmien u xi kundizzjonijiet oħra li l-bejjiegħ jgħarrfek bihom waqt ix-xiri. Kundizzjonijiet oħra jistgħu jinkludu li ma tneħħix it-tikketti minn fuq il-prodott u li ma tarmix jew ma tqattax l-ippakkjar originali tal-prodott. Tista' tiġi mitlub ukoll li tipprezenta l-prova tax-xiri sabiex tkun tista' tibdel il-prodott.

1.1.3b Nota ta' Kreditu

Xi bejjiegħa joffru nota ta' kreditu jekk ma ssibx ma x'hiex tibdel il-prodott. La darba tingħatalek nota ta' kreditu, hija responsabbiltà tiegħek li taqra t-termini u l-kundizzjonijiet li ħafna drabi jkunu miktubin fuqha stess.

Għandek toqgħod attent għal xi data ta' skadenza u jekk hemmx perjodu ta' żmien speċifiku meta ma tistax tużaha (pereżempju waqt is-'sales').

Għandek toqgħod attent ukoll li ma titlifhiex għax il-bejjiegħ ma jkollux l-obbligu li jagħtik oħra u f'dak il-każ taf tispicċa b'xejn.

1.1.3c Flus Lura

Għalkemm mhumiex legalment obbligati, xi bejjiegħa jagħzlu li jagħtu l-flus lura meta tmur lura bil-prodott li tkun xtrajt. Biex tgawdi minn din il-possibbiltà importanti li tosserva l-kundizzjonijiet stipulati mill-bejjiegħ, bħal pereżempju li tirritorna l-prodott li jkun għadu ma ntuzax sa xi data speċifika u tipprezenta l-prova tax-xiri.

1.2 Servizzi

Hemm diversi tipi ta' servizzi li bhala konsumaturi jkollna bzonn nixtru minn zmien ghal iehor. Dawn jinkludu, pereżempju, meta nqabbd u lil xi hadd biex jagħmlilna xi xogħol speċifiku, bħal plumbing, twaħħil ta' madum, teknixin biex isewwi xi appart bil-ħsara, jew mekkanik biex isewwi karożza. Bħala konsumaturi jaf ikollna nħallsu wkoll għal servizzi professjonali, bħal perit jew nutar. Ix-xiri ta' servizzi tat-telekomunikazzjoni wkoll huma komuni ħafna.

1.2.1 Responsabbilitajiet

Qabel ma nqabbd u lil xi hadd sabiex jagħmlilna xi xogħol speċifiku, jagħtina servizz, jew nidħlu f'kuntratt ma' kumpanija li tkun ser tipprovdina b'servizz, bhala konsumaturi għandna dawn ir-responsabbilitajiet li ġejjin:

- Induru diversi hwienet u nqabblu l-prezzijiet;
- Inqabblu l-kwalità tas-servizz u r-reputazzjoni li għandhom fornituri differenti;
- Nitolbu kwotazzjoni dettaljata bil-miktub;
- Nistaqsu għall-informazzjoni dwar il-ħlas.

1.2.1a Informazzjoni li għandha tiġi nkluża fil-kuntratt tas-servizz

Ladarba tagħzel il-persuna jew il-kumpanija li ser tipprovdik bis-servizz, importanti li tara li kwalunkwe qbil verbali jiġi kkonfermat bil-miktub.

L-informazzjoni li ġejja għandha tkun inkluża f'dawn il-kuntratti:

- Isem, indirizz u numru tat-telefown tal-persuna/kumpanija li ser tipprovdik s-servizz;
- Deskrizzjoni dettaljata tas-servizz;
- Data jew iż-żmien li fih ser jingħata s-servizz jew isir ix-xogħol meħtieġ;
- Il-prezz miftiehem, inkluż xi taxxi jew spejjeż oħra neċessarji;

- L-ammont ta' depożitu li jrid jithallas, fejn applikabbi;
- Il-metodu ta' ħlas;
- Jekk hemmx xi garanziji ta' wara li jitlesta x-xogħol.

1.2.1b Aqra qabel tiffirma

Meta tingħata kuntratt standard u tiġi mitlub biex tiffirmah, ara li taqra t-termini u l-kundizzjonijiet kollha li jkun fih.

Qabel tiffirma ddiskuti jew staqsi għal iktar informazzjoni dwar termini li mhumiex ċari.

Jekk ikun hemm xi termini u kundizzjonijiet li ma taqbilx magħhom, ipprova erġa' ddiskutihom mal-fornitur tas-servizz u, f'każ li jsiru xi tibdiliet fil-kuntratt, kun ċert li dan it-tibdil jiġi ffirmat miż-żewġ partijiet.

1.2.2 Drittijiet

Bħala konsumatur, għandek dritt tistenna li s-servizz li qed tħallas għalih ikun magħmul b'ċertu reqqa u sengħa. F'każ ta' xogħlijiet, dawn għandhom jitlestew jew sad-data miftiehma jew fi żmien raġonevoli jekk ma tkunx ġiet miftiehma data. Is-servizz għandu jkun ipprovdut għall-prezz li ż-żewġ partijiet ikunu qablu fuqu.

Meta servizz ma jkunx sar kif miftiehem jew ma jkunx sodisfaċenti, huwa dmir tiegħek bħala konsumatur li tilmenta mill-ewwel u titlob rimedju.

Jekk iddum ma tilmenta, jista' jiġi meqjus li inti sodisfatt bis-servizz li ngħatalek u b'hekk tirriskja li titlef id-dritt li titlob rimedju jew kumpens.

Qatt tipprova ssewwi xogħol li ma sarx tajjeb jew tqabbad persuna oħra sabiex tirrangah. Jekk ix-xogħol ma sarx tajjeb jew mhux kif kien miftiehem, l-ewwel ħaġa li għandek tagħmel hi li tinforma lill-fornitur dwar il-problema u tagħtih il-possibbiltà li jirrangà n-nuqqasijiet li saru. Dan, ovvjament, għandu jsir mingħajr

ħlas. Fornituri oħra għandhom ikunu involuti biss meta l-bejjiegħ jirrifjuta li jsewwi l-ħsarat u l-konsumatur ikollu prova ta' dan.

1.2.2a Kumpens

Meta fornitur ta' servizz/bejjiegħ jirrifjuta li jwettaq ir-responsabbiltajiet tiegħu anke wara li jkun ġie infurmat bil-miktub dwar il-problema fis-servizz, inti bħala konsumatur tista' tiftaħ ilment sabiex titlob kumpens.

L-ammont li inti titlob bħala kumpens għandu jkun jinkludi l-ispejjeż li tkun ser tidħol fihom sabiex tqabblad lil ħaddieħor biex jirranġa l-affarijiet, u spejjeż oħra relatati max-xogħol li sar ħażin.

Jekk il-bejjiegħ ma jilqax it-talba tiegħek jew ma joffrix soluzzjoni sodisfaċenti, il-pass li jmiss ikun li tiftaħ ilment mal-Uffiċċju għall-Affarijiet tal-Konsumatur.

Jekk wara li tilmenta mal-bejjiegħ il-problema tibqa' ma tissolvix, il-pass li jmiss hu li tirreġistra lment mal-Uffiċċju għall-Affarijiet tal-Konsumatur.

Tista' tirreġistra lment bi tlett metodi:

- *Personalment*

Żur l-Uffiċċju għall-Affarijiet tal-Konsumatur li jinsab f'Mizzi House, Triq Nazzjonali, il-Blata l-Bajda. Tista' żżur ukoll l-uffiċċju l-ieħor li jinsab 47A, Triq Nofsinhar, il-Belt Valletta.

Ħinijiet ta' ftuħ għall-pubbliku ġenerali:

1 ta' Ottubru – 15 ta' Ġunju

It-Tnejn, it-Tlieta, il-Ħamis u l-Ġimgħa mit-8:30am san-12:30pm

L-Erbgħa mit-8:30am sal-4:00pm

16 ta' Ġunju – 30 ta' Settembru

Mit-Tnejn sal-Ġimgħa mit-8:00am san-12:30pm

Ġib miegħek id-dokumenti rilevanti bħall-prova tax-xiri, il-kuntratt tax-xiri, il-garanzija eċċ.

- *B'ittra jew b'imejl*

Tista' tibgħat ittra indirizzata lid-Direttur, Direttorat għall-Ilmenti u l-Konciljazzjoni, Awtorità ta' Malta għall-Kompetizzjoni u għall-Affarijiet tal-Konsumatur, Mizzi House, Triq Nazzjonali, il-Blata l-Bajda, HMR 9010.

Jew

Tista' tibgħat imejl fuq consumer.rights@mccaa.org.mt

L-ilmenti mibgħuta bil-posta jew bl-imejl għandhom jinkludu:

- Id-dettalji tal-każ
- Kopji tad-dokumenti rilevanti bħall-prova tax-xiri, kuntratt tax-xiri u garanziji;
- In-numru tal-karta ta-identità tiegħek;
- L-indirizz u numri tat-telefown fejn tista' tigi kkuntattjat;
- Dettalji tal-bejjiegħ.

Għandek tagħmel ukoll dikjarazzjoni fl-imejl jew fl-ittra li qed tagħti kunsens lill-MCCAA biex jużaw id-dettalji personali tiegħek jew jgħadduhom lill-bejjiegħ skont l-Att tal-Protezzjoni tad-Data.

- *Onlajn*

Tista' tiftaħ ilment billi timla l-Formola Onlajn li tista' tigi aċċessata billi tagħfas [hawnhekk](#).