

# Twoje prawa jako kupującego

Ulotka informacyjna przedstawiająca Twoje prawa na podstawie Australijskiego prawa konsumenta

## Kiedy mogę otrzymać zwrot pieniędzy?

Jeśli coś jest nie tak z zakupionym przez Ciebie towarem, sklep może mieć obowiązek zapewnić Ci wymianę, zwrot pieniędzy, naprawę lub inny rodzaj "zadośćuczynienia". Rodzaj dostępnego zadośćuczynienia zależy od rodzaju problemu.

## Jakie problemy powinny zostać rozwiązane przez sklep?

Towar jest wadliwy.

Masz prawo do zwrotu wadliwego produktu, ponieważ towary i usługi muszą być dopuszczalnej jakości.

Towar jest wadliwy, jeżeli:

- nie robi tego, do czego jest przeznaczony – *na przykład: mój opiekacz nie opieka chleba,*
- jest uszkodzony – *pokrętko minutnika w moim opiekaczu odpadło zaraz po zakupie,*
- jego wygląd lub wykończenie jest nie do przyjęcia – *mój opiekacz jest porysowany,*
- jest niebezpieczny - *mój opiekacz iskrzy,*
- nie jest trwały – *mój opiekacz zepsuł się zaledwie trzy miesiące od zakupu.*

Nie masz prawa do zwrócenia towaru, jeżeli:

- przed zakupem poinformowano Cię (lub umieszczono informację) o ukrytych defektach produktu,
- sprawdziłeś towar przed zakupem i nie znalazłeś żadnych uszkodzeń, które powinieneś zauważyć,
- towar był używany w "niewłaściwy" sposób lub
- towar był używany przez dłuższy czas.

## Uszkodzenie zostało wykryte dopiero po użyciu towaru.

Możesz zwrócić wadliwy towar nawet, jeśli:

- nosiłeś go lub używałeś,
- usunąłeś z niego etykiety lub naklejki bądź
- wyciągnąłeś go z oryginalnego opakowania.

*Kupiłem koszulę i nosiłem ją kilka razy, ale po pierwszym praniu straciła ona kolor, pomimo czyszczenia jej zgodnie z instrukcjami znajdującymi się na etykiecie.*

## Towar jest różny od próbki lub modelu demonstracyjnego.

Kupując produkt w oparciu o próbkę lub model, musi on być taki sam jak ta próbka. Jeżeli produkt jest do tego stopnia różny, że nie kupiłbyś go znając oryginał, masz prawo do zwrotu pieniędzy.

*Zamówiłem kanapę kierując się próbką materiału, jednak kiedy przyjechała, jej kolor był różny od koloru próbki.*

## Towar nie jest zgodny z opisem.

Towar musi być zgodny z opisem (znajdującym się na przykład na etykiecie lub przedstawionym w reklamie telewizyjnej). Jeżeli produkt jest do tego stopnia niezgodny z opisem, że nie kupiłbyś go znając oryginał, masz prawo do zwrotu pieniędzy.

*Kupiłem portfel reklamowany w katalogu sklepu jako "skórzany". Po przyjeździe do domu odkryłem, że jest on winylowy.*

## Produkt nie robi tego, co obiecywał sprzedawca.

Możesz zwrócić produkt, jeżeli nie robi on tego, o czym poinformował Cię sprzedawca.

*Kupiłem zegarek, który, według słów sprzedawcy, można używać podczas nurkowania, jednak gdy pływając w morzu miałem go na ręce, wypełnił się wodą.*

## Produkt nie robi tego, czego od niego wymagales.

Możesz zwrócić produkt, który nie wykonuje określonego zadania lub nie służy do określonego celu, jeżeli:

- przed zakupem powiedziałeś sprzedawcy, co chcesz żeby produkt robił oraz
- wybierając produkt polegałeś na poradzie sklepu.

*Powiedziałem sprzedawcy samochodów, że chcę samochód, którym będę mógł holować moją łódź. Sprzedawca sprzedał mi samochód mówiąc, że będzie się do tego nadawał. Wieczorem czytałem instrukcje bezpieczeństwa i dowiedziałem się, że mój nowy samochód nie może bezpiecznie holować żadnej łodzi.*

## Zmieniłem zdanie.

Sklep nie musi pozwolić Ci na zwrot towaru, co do którego po prostu zmieniłeś zdanie. Jednak niektóre sklepy mają swoją własną wewnętrzną zasadę oferowania zwrotu pieniędzy, wymiany towaru lub bonu towarowego w przypadku "zmiany zdania" odnośnie zakupu.

## Nie mam paragonu.

Musisz udowodnić, że towar został zakupiony w danym miejscu. Jeżeli nie posiadasz paragonu z kasy, możesz okazać na przykład:

- wydruk transakcji dokonanej kartą,
- umowę o sprzedaży ratalnej na przedpłaty,
- numer potwierdzenia lub rachunku dla zakupu telefonicznego lub online.

# Ulotka informacyjna

## Otrzymałem towar w prezencie.

Posiadacze prezentów mają takie same prawa do zwrotu pieniędzy, jak klienci kupujący bezpośrednio, jednak możesz zwrócić towar tylko wtedy, gdy posiadasz dowód zakupu. Patrz powyżej.

## Kupiłem towar na wyprzedaży.

W przypadku towarów znajdujących się na wyprzedaży masz takie samo prawo do zwrotu pieniędzy, jak w przypadku towarów sprzedawanych w cenach oryginalnych. Dlatego właśnie nielegalne są informacje o "braku refundacji dla towarów z wyprzedaży".

Nie możesz jednak domagać się zwrotu pieniędzy z tytułu problemu, o którym sklep Cię poinformował lub uszkodzeń, które powinieneś zauważyć podczas sprawdzania produktu, na przykład: dołączona do koszuli etykieta z napisem "obniżona cena – uszkodzone szwy".

Przykłady towarów "na wyprzedaży" obejmują towary:

- z rabatem,
- znajdujące się na półce "próbki i towar wybrakowany",
- zakupione w firmowym punkcie sprzedaży.

## Kupiłem towar z drugiej ręki.

**W sklepie:** w przypadku towarów z drugiej ręki masz takie samo prawo do otrzymania zwrotu pieniędzy, jak dla towarów nowych, musisz jednak brać pod uwagę wiek, cenę i stan produktu w czasie zakupu.

**Od prywatnego sprzedawcy:** sprzedawca prywatny nie ma obowiązku zwrotu pieniędzy, wymiany lub naprawy kupionego od niego produktu (na przykład na wyprzedaży garażowej lub przez ogłoszenia drobne).

## Kupiłem towar online.

Jeżeli kupiłeś towar od australijskiej firmy działającej online, masz takie same prawa otrzymania zwrotu pieniędzy, jak w przypadku zakupu w sklepie – chyba, że kupiłeś towar od prywatnego sprzedawcy. Patrz powyżej.

## Mam prawo do zadośćuczynienia. Czy otrzymam zwrot pieniędzy, czy też produkt zostanie naprawiony lub wymieniony?

Zależy to od tego, czy problem jest:

**poważny – nie może zostać naprawiony lub naprawa zajęłaby zbyt dużo czasu lub jest zbyt trudna,**

Możesz zdecydować się:

- zwrócić towar wybierając zwrot pieniędzy lub wymianę bądź
- zatrzymać towar i otrzymać odszkodowanie z tytułu utraty wartości.

**drobny – może zostać naprawiony w rozsądnym czasie.**

Musisz dać sklepowi szansę na rozwiązanie problemu. Zdecyduje on, czy zwrócić pieniądze, naprawić czy też wymienić towar. Jeżeli sklep wybierze naprawę produktu, spada na niego odpowiedzialność za przekazanie go producentowi (oraz za kontakt z producentem).

Jeżeli sklep ociąga się lub odmawia usunięcia problemu, możesz:

- zwrócić towar, prosząc o zwrot pieniędzy lub wymianę, bądź
- naprawić towar u kogoś innego i zwrócić się do sklepu o pokrycie kosztów o rozsądnej wysokości.

0285FT 2012

**Aby otrzymać więcej informacji, skontaktuj się z najbliższym biurem ochrony konsumenta.  
Aby otrzymać pomoc językową, zadzwoń pod numer 13 14 50 (poproś o tłumacza dla swojego języka).**

**Australian Capital Territory**  
Office of Regulatory Services T. (02) 6207 0400

**New South Wales**  
NSW Fair Trading T. 13 32 20

**Northern Territory**  
Consumer Affairs T. 1800 019 319

**Queensland**  
Office of Fair Trading T. 13 QGOV (13 74 68)

**South Australia**  
Consumer & Business Services T. 13 18 82

**Tasmania**  
Office of Consumer Affairs & Fair Trading T. 1300 654 499

**Victoria**  
Consumer Affairs Victoria T. 1300 55 81 81

**Western Australia**  
Department of Commerce T. 1300 30 40 54

Australijska Komisja do Spraw Konkurencji i Konsumentów odpowiada za konkurencję, uczciwy handel oraz ochronę konsumenta na terenie całego kraju i można się z nią skontaktować dzwoniąc pod numer 1300 302 502.