

# Direitos do consumidor

Uma publicação sobre seus direitos de consumidor segundo a Lei do Consumidor da Austrália

## Quando posso obter uma restituição?

Se houver um problema com as mercadorias que você comprou, a loja poderá fornecer uma substituição, restituição, conserto ou outro tipo de 'solução'. O tipo de solução disponível depende do problema.

## Que problemas a loja deve resolver?

### Produto com defeito

Você tem direito de devolver um item com defeito, já que os produtos e serviços devem ser de qualidade aceitável.

Um item está defeituoso se ele:

- não faz o que normalmente deveria fazer – *por exemplo, minha torradeira não torra pão*
- tem um defeito – *o botão do timer da minha torradeira caiu logo depois que eu a comprei*
- é inaceitável em termos de aparência ou acabamento – *minha torradeira está arranhada*
- é inseguro – *saem faíscas da minha torradeira*
- não é durável – *minha torradeira quebrou depois de apenas três meses da compra.*

Você **não** tem o direito de devolver um item quando:

- a loja o informou (ou exibiu um aviso) sobre defeitos ocultos antes de você comprá-lo
- você examinou o item antes de comprar e não encontrou defeitos que deveria ter notado
- você utilizou o item de modo não apropriado, ou
- você utilizou o item por um tempo muito longo.

## Só descobri que estava com defeito depois de usá-lo.

Você pode devolver um item defeituoso mesmo se você:

- vestiu ou usou o item
- removeu as etiquetas ou adesivos, ou
- removeu o item da embalagem original.

*Eu comprei uma camisa e a usei algumas vezes, mas a tinta desbotou na primeira vez que a lavei, mesmo tendo seguido as instruções da etiqueta.*

## Não corresponde à amostra ou ao modelo de demonstração.

Quando você compra um item com base em uma amostra ou modelo, ele deve corresponder àquela amostra. Se o item for tão diferente que você não o teria comprado, você tem direito à devolução.

*Fiz o pedido de um sofá com base em uma amostra de tecido, mas quando ele chegou, a cor era diferente da amostra.*

## Não corresponde à descrição.

O item deve corresponder à sua descrição (por exemplo, na etiqueta ou em um comercial da TV). Se for tão diferente da descrição que você não o teria comprado, você tem direito à devolução.

*Comprei uma carteira descrita com "couro" no catálogo da loja. Quando cheguei em casa, descobri que era na realidade de vinil.*

## Não faz o que o vendedor explicou.

Você pode devolver um item se ele não fizer o que o vendedor explicou que faria.

*Comprei um relógio de pulso e o vendedor informou que eu poderia usá-lo ao mergulhar – mas quando o usei no mar, ele se encheu de água.*

## Não faz o que eu pedi.

Você pode devolver um item que não faz um trabalho específico nem atende a uma finalidade específica se:

- antes de comprar, você informou o vendedor o que desejava que o item fizesse, e
- você confiou no conselho da loja quando escolheu o item.

*Eu disse a um vendedor de automóveis que queria um carro que pudesse rebocar meu barco. O vendedor me vendeu um, dizendo que era adequado. Naquela noite eu li o manual de segurança e descobri que o carro novo não poderia rebocar nenhum barco com segurança.*

## Eu mudei de idéia.

Uma loja não precisa permitir que você devolva um item por ter simplesmente mudado de ideia sobre a compra. Entretanto, algumas lojas têm sua própria política de oferecer uma restituição, troca ou crédito para compras

## Informativo

devolvidas por 'mudança de ideia'.

### Eu não tenho o recibo.

Você precisa provar que o item foi comprado naquele estabelecimento. Se você não tem o recibo de caixa, pode mostrar, por exemplo:

- um extrato do cartão de crédito
- um recibo de estacionamento
- um número da confirmação ou do recebimento de uma compra online ou pelo telefone.

### Eu ganhei de presente.

Quem recebe o presente, tem os mesmos direitos de restituição dos clientes que compram diretamente - mas você só pode devolver o item se tiver o comprovante de compra. Veja acima.

### Eu comprei na liquidação.

Você tem os mesmos direitos de restituição sobre os itens em liquidação do que sobre os itens de preço normal. É por isso que é ilegal exibir o cartaz 'não aceitamos devolução de itens em liquidação'.

Entretanto, você não pode reclamar uma restituição por problemas informados pela loja ou por aqueles que você deveria ter notado quando examinou o item - por exemplo, uma etiqueta presa à camisa dizendo: 'desconto - costura com defeito'.

Exemplos de itens em liquidação incluem:

- itens com desconto
- na prateleira de 'mostruário e devolvidos'
- comprados na loja de ponta de estoque da fábrica.

### Comprei de segunda mão.

**De uma loja:** Você tem os mesmos direitos nas compras de itens de segunda mão que você teria para itens novos, mas deve levar em consideração a idade, preço e condições do item **no momento da venda.**

**De um vendedor particular:** O vendedor não tem obrigação de dar uma restituição, substituir ou consertar o item que você comprou dele (por exemplo, em uma venda de garagem ou através de um anúncio classificado).

### Comprei online.

Se comprou de uma empresa online a australiana, você tem os mesmos direitos de restituição, como se tivesse comprado em uma loja - exceto se comprar o item de um vendedor particular. Ver acima.

### Tenho direito a uma solução para o meu problema. Seria uma restituição, conserto ou substituição?

Depende do problema:

**Grave - não pode ser consertado, demoraria muito ou seria muito difícil consertar.**

Você pode escolher:

- devolver o item e escolher uma restituição ou substituição, ou
- conservar o item e obter uma compensação pela queda do valor.

**Pequeno - pode ser consertado dentro de um prazo razoável.**

Você deve dar à loja a chance de resolver o problema. Eles podem escolher se fazem uma restituição, consertam ou substituem o item. Se a loja optar por consertar o item, é responsabilidade da loja devolver (e negociar) com o fabricante.

Se a loja demorar muito ou se recusar a resolver o problema, você pode:

- devolver o item e solicitar uma restituição ou substituição, ou
- conseguir alguém para consertar o item e solicitar que a loja pague os custos razoáveis do conserto.

0285FT 2012

Para mais informações, entre em contato com o órgão de proteção ao consumidor local.  
Para assistência em seu idioma, ligue para 13 14 50 (peça um intérprete no seu idioma).

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

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

**Northern Territory**  
Office of Consumer Affairs T. (02) 6207 3000

**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

A **Australian Competition and Consumer Commission** tem responsabilidade sobre a concorrência, negociação justa e proteção ao consumidor no país e pode ser contatada pelo telefone 1300 302 502.