

Вашите права како купувач

Информативен лист за вашите права како купувач според австралискиот Закон за потрошувачи

Кога можам да барам да ми бидат вратени парите?

Доколку има некаков проблем со производите што сте ги купиле, продавницата можеби ќе треба да ви ги замени, да ви ги врати парите, да ги поправи или да најде друг вид на “надоместување”. Достапните видови на надоместувања зависат од проблемот.

Кои од проблемите треба да ги реши продавницата?

Не е исправен.

Имате право да вратите неисправен производ, бидејќи производите и услугите треба да бидат со прифатлив квалитет.

Производот се смета за неисправен доколку:

- Не го прави тоа што нормално треба да го прави – *на пример, мојот тостер не пече лепчиња*
- има некој дефект – *колчето за мерење на времето падна од мојот тостер набргу откако го купив*
- не е прифатлив заради изгледот или површината – *мојот тостер е изгребан*
- не е безбеден – *од мојот тостер избиваат искри*
- не е траен – *мојот тостер се расипа после три месеци откако го купив.*

Немате право да вратите некој производ доколку:

- во продавницата ви било кажано (или имале истакнато знак) за скриените дефекти пред да го купите
- сте го провериле уредот пред купување и не сте увиделе дефекти кои требало да ги забележите
- сте го користеле производот на “неправилен” начин, или
- производот сте го користеле многу долго време.

Дознав дека е расипан дури откако го пробав.

Можете да вратите расипан производ дури и ако сте:

- го носеле или користеле
- ги тргнале ознаките или етикетите, или
- сте го извадиле од оригиналното пакување.

Купив кошула и ја носев на неколку навраќа, но бојата излезе откако прв пат ја исправ, и покрај тоа што ги следев упатствата од етикетата.

Не одговара на мострата или изложениот модел.

Кога купувате производ според мостра или изложен модел, тој мора да одговара на мострата. Доколку производот толку се разликува што не би го купиле, имате право да барате да ви ги вратат парите.

Јас порачав кауч според фабричка мостра, но кога пристигна, беше во боја различна од онаа на примерокот.

Не одговара на описот.

Производот мора да одговара на описот (на пример, од етикетата или од ТВ реклама). Доколку толку се разликува од описот што не би го купиле, имате право да барате да ви ги вратат парите.

Купив новчаник што беше опишан како ‘кожен’ во каталогот на продавницата. Кога дојдов дома, увидов дека всушност е изработен од винил.

Не го прави тоа што ми го кажа продавачот/ката.

Можете да вратите производ доколку не го прави тоа што ви го кажал/а продавачот/ката.

Купив часовник, за кој продавачот/ката ми кажа дека можам да го носам и кога нуркам – но кога го носев под вода, се наполни со вода.

Не го прави тоа што го барав.

Можете да вратите производ што не прави одредена работа или не служи за одредена цел ако:

- пред да го купите, сте му/и кажале на продавачот/ката за што сте сакале да ви послужи, и
- сте се потпреле на советот од продавницата кога сте го избрале производот.

Му кажав на продавачот на коли дека сакам кола на која ќе можам да го закачам мојот чамец. Продавачот ми продаде една кола, и ми кажа дека ќе ми послужи за таа намена. Истата вечер го прочитав упатството за безбедно користење и видов дека колата не може безбедно да го влече мојот чамец.

Се премислив.

Продавницата не мора да ви дозволи да вратите некој производ за кој едноставно сте се премислиле. Меѓутоа, некои продавници имаат своја внатрешна политика која овозможува враќање на пари, замена или кредитна белешка за работи што сте ги купиле, па потоа сте се премислиле.

Информативен лист

Немам сметка.

Треба да докажете дека производот е купен од таа компанија. Доколку немате платежна сметка издадена од нив, можете да приложите, на пример:

- извод од кредитна картичка
- договор за чување на страна
- потврда или број на сметка за купување преку телефон или преку Интернет.

Го добив на подарок.

Луѓето што примиле подарок ги имаат истите права за враќање на пари како и муштериите кои директно го купиле производот – но производот можете да го вратите само доколку имате доказ за купување. Погледнете погоре.

Го купив на распродажба.

Ги имате истите права за враќање на пари за производи на распродажба, исто како и за производите купени по редовна цена. Затоа е незаконски да се истакнува знак за “не е дозволено враќање на пари за производ на распродажба”.

Меѓутоа, не можете да барате да ви ги вратат парите за проблеми за кои ви било кажано во продавницата, или за оние кои требало да ги забележите кога сте го проверувале производот – на пример, ознака залепена на кошула која вели дека е ‘со намалена цена – неправилен шавови’.

Како примери за производи ‘на распродажба’ се работите:

- кои се на попуст
- оние на рафто за ‘мостри и користени’
- купени од фабричка продавница.

Го купив веќе користен.

Од продавница: Ги имате истите права за враќање на пари за купен користен производ, исто како и за нов производ, но мора да ја имате во предвид староста на производот, цената и условите за време на продажбата.

Од приватен продавач: Продавачот нема обврска да ви ги врати парите, да направи замена или да го поправи производот кој сте го купиле од него/неа (на пример, при гаражна распродажба или преку оглас за продажба).

Го купив преку Интернет.

Доколку сте купиле производ преку Интернет од австралиска компанија, ги имате истите права за враќање на пари како и за купување од продавница – освен ако не сте го купиле производот од приватен продавач. Погледнете погоре.

Имам право на надоместување. Дали ќе ми ги вратат парите, ќе добијам поправка или замена?

Тоа зависи дали проблемот е:

Голем – не може да се поправи, или тоа ќе одземе многу време, или е премногу тешко да се поправи.

Можете да изберете:

- да го вратите производот и да изберете или враќање на парите или замена, **или**
- да го зачувате производот и да добиете надомест за намалување на вредноста.

Мал– може да се поправи во разумно време.

Мора да и дадете шанса на продавницата да го реши проблемот. Тие ќе одберат дали да ви ги вратат парите, да направат поправка или замена. Доколку продавницата избере да го поправа производот, тие имаат одговорност да го вратат кај (и да комуницираат со) произведувачот.

Доколку на продавницата и треба многу време или одбива да го реши проблемот, можете:

- да го вратите производот и да побарате да ви се вратат парите или да се направи замена, **или**
- да најдете некој друг што ќе го поправи производот и да побарате продавницата да плати разумни трошоци.

0285FT 2012

За повеќе информации, стапете во контакт со вашата локална агенција за заштита на потрошувачи. За јазична помош јавете се на 13 14 50 (побарајте толкувач на вашиот јазик).

Територија на главниот град на Австралија
Канцеларија за регулаторни услуги
Тел. (02) 6207 0400

Нов Јужен Велс
Фер тргување во HJB (NSW Fair Trading) Тел. 13 32 20

Северна Територија
Канцеларија за потрошувачки работи
Тел. (02) 6207 3000

Квинсленд
Канцеларија за фер тргување Тел.13 QGOV (13 74 68)

Јужна Австралија
Потрошувачки и деловни услуги Тел. 13 18 82

Тасманија
Канцеларија за потрошувачки работи и фер тргување
Тел. 1300 654 499

Викторија
Потрошувачки работи на Викторија Тел. 1300 55 81 81

Западна Австралија
Министерство за трговија Тел. 1300 30 40 54

Австралиската Комисија за конкурентност и потрошувачи (Australian Competition and Consumer Commission) има национални одговорности за конкурентност, фер тргување и заштита на потрошувачите и можете да стапите во контакт на 1300 302 502.