

# 您的購物權

情況說明書——「澳洲消費者權益保護法」所規定的消費者購物權

## 我在什麼情況下可以要求退款？

若您購買的商品有問題，店方可能需要採取更換、退款、修理或其他『補救措施』。採取的補救措施視具體問題而定。

## 店方應該解決哪些問題？

### 劣質商品

您有權退還劣質商品，因為所有商品和服務均必須達到相關品質要求。

劣質商品是指商品：

- 不具備其正常應有的功能——例如，烤麵包機不能烤麵包
- 有缺陷——例如，烤麵包機在購買後不久，其定時器旋鈕脫落
- 外觀不合乎標準——例如，烤麵包機表面有刮痕
- 不安全——例如，烤麵包機迸火花
- 不耐用——例如，烤麵包機在購買後僅三個月就出現故障。

在下列情況下，您無權退貨：

- 在您購買之前，店方已經將潛在缺陷告訴您（或已展示相關標誌）。
- 在購買之前，您已經對商品進行檢查，但未發現您本來應該注意到的缺陷。
- 您以『非正常』方式使用該商品；或
- 您已經使用該商品很長時間。

## 我在使用之後才發現商品有問題。

您可以退還劣質商品，即便您已經：

- 穿戴過或使用過；
- 除去了商品標籤；或
- 從原始包裝中取出了商品。

我買了一件襯衫，穿了幾次後第一次清洗，儘管按照標籤上的說明洗滌，襯衫還是脫色。

## 商品與樣品或展示品不符。

當您根據樣品或展示品購買商品時，商品必須與樣品相符。若商品與樣品有差別，致使您不想購買該商品，您有權要求退款。

我根據面料樣品訂購了一個長沙發，而送來的貨物與樣品的顏色不一樣。

## 商品與描述不符。

商品必須與其描述相符（例如，在標籤或電視廣告中的描述）。若商品與其描述有差別，致使您不想購買該商品，您有權要求退款。

我買了一個錢包，店方商品目錄冊將該錢包描述為『真皮』錢包。我到家後發現錢包實際上用的是乙烯材料。

## 商品不具備售貨員宣稱的功能。

若商品不具備售貨員宣稱的功能，您可以退貨。

我買了一塊手錶，售貨員說我可以帶著這塊手錶潛水——但當我帶著手錶潛海時，手錶中浸滿了水。

## 商品不具備您所要求的功能。

在下列情況下，若商品不具備特定功能或滿足特定用途，您可以退貨：

- 購買之前，您告訴售貨員您想要該商品具備什麼功能；而且
- 您根據店方的建議選擇了該商品。

我告訴汽車經銷商我想要一輛能夠拖小艇的汽車。經銷商賣給我一輛汽車，說該汽車可以拖小艇。當天晚上我在閱讀安全手冊時，發現這輛新車不能安全地拖任何船隻。

## 我改變了主意。

若您只是改變了主意，店方可以不允許您退貨。然而，有些商店有自己的規定，可以為『改變主意』的顧客退款、換貨或提供貸記單（credit note）。

## 我沒有收據。

您需要證明商品是從相關商家購買的。若沒有付款收據，您可以出示如下憑證：

- 信用卡對帳單；
- 分期付款協議；
- 電話或網上購物的確認號碼或收據號碼。

## 我收到的物品是禮品。

禮品接收者與直接購買禮品的顧客在要求退款方面具有同樣的權利——但您需要出具購買憑證才能退還商品。請參見上面。

## 情況說明書

### 商品是在減價時購買的。

在要求退款方面，不論您購買的是減價商品，還是全價商品，您都享有同樣的權利。因此，展示『減價商品概不退款』標誌是不合法的。

然而，您不能就店方告訴您商品存在的問題，或者您在檢查商品時本應注意到的問題為由要求退款，比如說，襯衫標籤上已注明『減價——縫線問題』。

舉例來說，『減價』商品包括：

- 打折商品；
- 『樣品和次品』貨架上的商品；
- 從工廠門市部購買的商品。

### 我購買的是二手貨。

**從商店購買的商品：**不論是二手貨，還是新商品，您都享有同樣的要求退款的權利，但您必須考慮商品在銷售時的使用年限、價格和狀況。

**從私人手中購買的物品：**對於您從私人手中購買的物品（例如，透過在私人車庫或分類廣告購買的物品），銷售者沒有退款、更換或修理義務。

### 我從網上購買的商品。

若您在網上從某個澳洲商家購買了商品，您將享有與從實體商店購物同樣的退款權——除非您是從私人手中購買物品。請參見上面。

### 我有權獲得補救。我可以得到退款、修理，還是更換？

視情況而定，若問題：

**嚴重——無法修理，或者修理時間太長，或者難以修理。**

您可以選擇：

- 退貨，並選擇退款或者換貨；或者
- 保留該物品，並得到價差補償。

**輕微——可以在合理時間內修復。**

您必須給店方解決問題的機會。他們可以選擇退款、修理或更換。若店方選擇對物品進行修理，則他們有義務將其退回給生產商並與生產商交涉。

若店方解決問題的時間太長或者拒絕解決問題，您可以：

- 退還商品並要求退款或更換；或者
- 找他人修理，並要求店方支付合理費用。

0285FT 2012

查詢更多資訊，請與您當地的消費者保護機構聯絡。  
如需語言協助，請致電13 14 50（要求提供講您的語言的譯員）。

**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

澳洲競爭與消費者委員會負責全國的競爭、公平交易及消費者保護事宜。電話：1300 302 502