

Iyong mga karapatan sa pamimili

Isang factsheet sa iyong mga karapatan sa pamimili sa ilalim ng Batas sa Consumer sa Australia o Australian Consumer Law

Kailan ako maaaring makakuha ng refund?

Kung mayroong problema sa mga produktong iyong binili, maaaring kailanganing magbigay ng tindahan ng kapalit, refund, pagkukumpuni o ibang uri ng 'remedyo'. Depende ang uri ng remedyong available sa problema.

Anong mga problema ang dapat na ayusin ng tindahan?

May mali ito.

Karapat-dapat kang magbalik ng may depektong item, dahil ang mga produkto at serbisyo ay dapat na mayroong katanggap-tanggap na kalidad.

May mali ang isang bagay kung:

- hindi nito nagagawa kung ano ang karaniwan nitong nagagawa – *halimbawa, hindi natutusta ng aking toaster ang tinapay*
- may depekto ito – *nahulog ang pihitan ng aking toaster ilang saglit pagkatapos kong bilhin ito*
- hindi katanggap-tanggap ang hitsura o pagkakaranihan nito – *may gasgas ang aking toaster*
- hindi ito ligtas – *may kislap na lumalabas sa aking toaster*
- hindi ito matibay – *nasira ang aking toaster 3 buwan pagkatapos ko itong bilhin.*

Hindi ka karapat-dapat na magbalik ng item kapag:

- sinabi sa iyo ng tindahan (o nagpakita ng senyales) ang tungkol sa mga nakatagong depekto bago mo ito bilhin
- sinuri mo ang item bago ito bilhin at hindi nakakita ng mga depekto na maaari mong mapansin
- ginamit mo ang item sa 'hindi normal' na paraan, o kaya
- nagamit mo ang item sa napakabahang panahon.

Nalaman ko lang na may mali ito pagkatapos ko itong gamitin.

Maaari mong ibalik ang isang may maling item kahit na nagawa mong:

- isuot o gamitin ito
- alisin ang mga tag o tatak, o
- alisin ito mula sa orihinal na pakete.

Bumili ako ng shirt at sinuot ito ng ilang beses, ngunit kumupas ang dye sa unang beses na nahugasan ito, kahit na sinunod ko ang mga tagubilin sa label.

Hindi ito tumutugma sa sample o modelo sa pag-demo.

Kapag bumili ka ng item base sa isang sample o modelo, dapat na tumugma iyon sa sample na iyon. Kung ganap na iba ang item na hindi mo na lang sana bibilhin ang item na iyon, karapat-dapat ka sa isang refund.

Nag-order ako ng sala base sa isang sample ng tela, ngunit nang dumating ito, iba ang kulay nito sa sample.

Hindi ito tumutugma sa paglalarawan.

Dapat na tumugma ang item sa paglalarawan nito (halimbawa, sa label o sa isang commercial sa TV). Kung ganap na iba ito sa paglalarawan na hindi mo na lang sana bibilhin ang item na iyon, karapat-dapat ka sa isang refund.

Bumili ako ng pitaka na inilalarawan bilang 'leather' sa katalogo ng tindahan. Noong pag-uwi ko, natuklasan kong vinyl pala ito.

Hindi nito ginagawa kung ano ang sinasabi ng nagbebenta.

Maaari kang magbalik ng item kung hindi nito ginagawa kung ano ang sinabi sa iyo ng nagbebenta.

Bumili ako ng relo, na sinabi ng nagbebenta na maaari kong gamitin kapag nagda-dive – ngunit noong sinuot ko ito sa dagat, nalagyan ito ng tubig.

Hindi nito ginagawa kung ano ang hiniling ko.

Maaari mong ibalik ang isang item na hindi ginagawa ang isang partikular na trabaho o makamit ang isang partikular na hangarin kung:

- bago bumili, sinabi mo sa nagbebenta kung ano ang gusto mong magawa nito, at
- umasa ka sa payo ng tindahan sa pagpili ng item.

Sinabi ko sa isang nagbebenta ng kotse na gusto ko ng kotseng maaaring humila sa aking bangka. May binenta sa akin, at sinabing magagawa nito iyon. Binasa ko ng gabing iyon ang manual na pangkaligtasan at nalamanang hindi ligtas na mahihila ng bagong kotse ang anumang bangka.

Nagbago ako ng isip.

Hindi ka kailangang payagan ng isang tindahan na magbalik ng item dahil nagbago ka lang ng isip. Gayunpaman, ang ilang tindahan ay mayroong mga sariling patakaran sa tindahan na nag-aalok ng refund, kapalit o tala ng kredito para sa mga pagbili na 'nagbago ng isip'.

Factsheet

Wala akong resibo.

Kailangan mong patunayan na binili ang item na ito mula sa negosyong iyon. Kung hindi mo ipakita ang resibo ng cash register, maaari mong ipakita, halimbawa:

- isang credit card statement
- isang lay-by agreement
- pagkumpirma o numero ng resibo mula sa telepono o online na pagbili.

Natanggap ko ito bilang regalo.

Ang mga tumanggap ng regalo ay may parehong mga karapatan tulad ng sa mga customer na direktang bumili – ngunit maaari lang magbalik ng item kung mayroon kang patunay ng pagbili. Tingnan sa itaas.

Binili ko ito na naka-sale.

Mayroon kang parehong mga karapatan sa pag-refund sa mga naka-sale na item tulad ng sa mga buo ang presyong item. Kaya ilegal na magpakita ng karatulang `walang mga refund sa mga naka-sale na item`.

Gayunpaman, hindi mo maaaring i-claim ang isang refund para sa mga problemang sinabi sa iyo ng tindahan, o ang mga dapat na iyong napansin noong sinusuri ang item – halimbawa, tag na nakalalip sa iyong shirt na nagsasabing `binawasan – may maling tahi`.

Kabilang sa mga halimbawa ng mga `naka-sale` na item ang:

- may diskwento
- nasa lalagyan ng `mga sample at second`
- binili mula sa outlet ng pabrika.

Binili ko ito nang secondhand.

Mula sa isang tindahan: Mayroon kang parehong mga karapatan sa pag-refund sa mga second-hand na pagbili tulad ng para sa mga bagong item, ngunit dapat mong isaalang-alang ang edad, presyo at kundisyon ng item sa panahon ng sale.

Mula sa isang pribadong nagbebenta: Walang obligasyon ang nagbebenta na mag-refund, palitan o kumpunihin ang item na iyong binili mula sa kanila (halimbawa, sa isang garage sale o sa pamamagitan ng mga classified ad).

Binili ko ito sa online.

Kung bumili ka mula sa negosyo sa Australia sa online, mayroon kang parehong mga karapatan sa pag-refund tulad ng pagbili mula sa isang tindahan – maliban kung binili mo ang item mula sa isang pribadong nagbebenta. Tingnan sa itaas.

Karapat-dapat ako sa isang remedyo. Makakakuha ba ako ng refund, pagkumpuni o kapalit?

Depende kung ang problema ay:

Malaki – hindi ito maaayos, o masyadong matagal o masyadong mahirap na kumpunihin.

Maaari mong piliing:

- ibalik ang item at pumili ng refund o kapalit, o
- itago ang item at makakuha ng bayad para sa pagbaba ng halaga.

Maliit – maaari itong maayos sa loob ng makatuwirang oras.

Dapat mong bigyan ang tindahan ng pagkakataong ayusin ang problema. Pipiliin nila kung magre-refund, magkukumpuni o magpapalit. Kung piliin ng tindahang kumpunihin ang item, responsibilidad nilang ibalik ito sa (at makipag-deal) sa gumawa.

Kung masyadong magtagal sa tindahan o tumangging ayusin ang problema, maaari mong:

- ibalik ang item at humiling ng refund o kapalit, o kaya
- ipakumpuni sa iba pa ang item at hilingin sa tindahang bayaran ang mga makatuwirang gastos.

0285FT 2012

Para sa higit pang impormasyon, makipag-ugnay sa iyong lokal na ahensya sa pagprotekta sa consumer. Para sa tulong sa wika tumawag sa 13 14 50 (humiling ng isang interpreter sa iyong wika).

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

Ang **Australian Competition and Consumer Commission** ay may pambansang responsibilidad para sa kumpetisyon, patas na pagkalakal at proteksyon ng consumer at maaaring makipag-ugnay sa 1300 302 502.