

## Hak anda sebagai seorang pembeli

Surat keterangan tentang hak-hak anda sebagai seorang pembeli dibawah Australian Consumer Law (Undang-Undang Pembeli di Australia)

### Bilakah saya berhak untuk mendapatkan duit saya kembali?

Kalau ada masalah dengan barang-barang yang anda telah beli, ianya mungkin menjadi tanggung jawab keada yang menjualnya untuk menggantikannya, kembalikan duit anda, membetulkan benda itu atau melakukan salah satu 'gantirugi' lain. Gantirugi yang dimaksudkan tergantung kepada masalah yang dihadapi.

### Apakah jenis masalah yang harus diperbaiki oleh kedai?

#### Barangnya rusak.

Anda berhak untuk kembalikan barang yang rusak, karena barang-barang dan servis yang disediakan harus memenuhi mutu yang ditetapkan.

Barang itu dianggap rusak kalau:

- ia tidak melakukan apa yang seharusnya dilakukan – contohnya, *panggangen roti saya tidak memanggang roti*
- ada kerosakkan/ kecacatan – *putaran jam di panggangen roti saya terlepas belum lama selepas saya membelinya*
- kelihatannya atau rupanya kurang memuaskan – *panggangen roti saya luarnya tergaris*
- tidak selamat/ atau berbahaya – *api kelihatan meletik keluar dari panggangen roti saya*
- tidak tahan lama – *panggangen roti saya rusak, tiga bulan selepas saya membelinya.*

Anda tidak berhak untuk kembalikan sesuatu barang sekiranya:

- kedai itu memberitahu (atau meletak sains) tentang kerosakkan yang ada walaupun yang tak kelihatan dimasa anda membelinya
- anda memeriksa barang itu sebelum anda membelinya, dan tidak mendapatkan kerosakkan yang seharusnya anda dapat temukan
- anda menggunakan barang itu dengan cara yang tidak 'pantas' untuk digunakannya, atau
- anda sudah lama menggunakan barang itu

### Saya cuma dapat tahu yang barang itu rusak selepas saya menggunakannya.

Anda boleh kembalikan barang yang rusak walaupun sudah:

- dipakai atau digunakan
- dicabut harga atau label nya, atau
- dicabutnya/ dikeluarkannya dari bungkusannya.

*Saya membeli baju dan memakainya beberapa kali, tetapi warnanya luntur pertama kalinya saya mencucinya, walaupun saya mengikut langkah-langkah yang ditulis di-labelnya.*

### Tidak sama dengan sampel atau contoh yang ditunjukkan.

Bila kamu membeli barang berdasarkan dari sebuah sampel atau model yang diberi, barangnya harus sama dengan sampel

itu. Kalau barang yang diterima begitu jelas perbezaannya dari contoh asalnya sehingga anda tidak mungkin membelinya kalau anda tahu ada perbezaan, anda berhak untuk mendapatkan duit anda kembali.

*Saya mengodar kursi duduk menggunakan sampel kain, tetapi bila sampai, warnanya lain daripada sampel warna yang ditunjukkan.*

### Tidak sama dengan gambaran yang diberikan.

Barang itu harus sama dengan gambaran yang diberikan (contohnya, di-labelnya atau di advertais TV). Kalau barang yang diterima begitu jelas berbeza dari apa yang digambarkan sehingga anda tidak mungkin membelinya kalau anda tahu ada perbezaannya, anda berhak untuk mendapatkan duit anda kembali.

*Saya membeli kepek duit yang dikatakan terbuat dari 'kulit asli' (leather) didalam katalog kedai. Bila saya sampai kerumah saya mendapat tahu bahawa benda itu terbuat dari vinyl.*

### Barang itu tidak boleh melakukan seperti mana yang dikatakan oleh penjualnya.

Anda boleh mengembalikan sebuah benda itu kalau ia tidak melakukan apa yang dikatakan oleh penjualnya.

*Saya membeli jam tangan, yang penjualnya katakan boleh digunakan untuk selulup – tetapi bila saya menggunakannya dilaut, jamnya termasuk air.*

### Barang itu tidak melakukan seperti mana yang saya perlukan.

Anda boleh mengembalikan sebuah benda, sekiranya ia tidak mengerjakan sesuatu barang yang khas atau ia tidak dapat melakukan tujuan kamu yang khas kalau:

- sebelum membelinya, kamu memberitahu kepada penjualnya apa yang kamu inginkan darinya, dan
- kamu bergantung kepada nasihat yang diberikan dari kedai itu sewaktu kamu memilih benda itu.

*Saya memberitahu kepada penjual kereta yang saya maukan kereta yang boleh menunda kolek. Penjual itu menjual sebuah kereta kepada saya, dan mengatakan bahawa kereta itu bisa digunakan untuk tunda kolek. Malam itu saya membaca 'safety manual' kereta itu dan mendapat tahu bahawa kereta itu tidak boleh digunakan untuk menunda kolek dengan selamat.*

### Saya menukar pikiran.

Kedai tidak diwajibkan untuk membenarkan anda untuk mengembalikan sebuah barang hanya karena anda menukar pikiran. Walau bagaimanapun, ada kedai-kedai yang mempunyai undang-undang tersendiri untuk menawarkan 'refund' (mengembalikan duit pembelinya), 'exchange' (menggantikan barangnya) atau memberikan 'credit note' (simpangan duit anda untuk lain kalinya anda membeli disitu) untuk barang belian dimana seorang pembeli menukar pikiran.

# Surat Keterangan

## Saya tidak ada receipt.

Anda perlu bukti yang anda membeli barang itu dari kede yang tersebut. Kalau anda tidak mempunyai receipt dari cash register, anda boleh menunjukkan, contohnya:

- credit card statement
- lay-by agreement (surat untuk barang yang diangkut)
- 'confirmation number' atau 'receipt number' untuk barang yang dibeli melalui telipun atau internet.

## Saya menerimanya sebagai hadiah.

Penerima hadiah mempunyai hak 'refund' (hak untuk menerima gantirugi atas belanjanya) yang sama seperti pembeli-pembeli yang membelinya 'direct' atau langsung dari kede – tetapi anda hanya boleh mengembalikan barang bila ada bukti pembeliannya. Lihat yang diatas tadi.

## Saya membelinya waktu diturunkan harga.

Anda mempunyai hak-hak 'refund' untuk barang-barang yang turun harga yang sama dengan barang-barang yang dijual dengan harga penuh. Ini adalah satu hal mengapa kede-kede dilarang oleh hukum untuk menaruh sains yang mengatakan 'no refunds on sale items' ('barang-barang yang dijual murah tidak boleh dikembalikan').

Bagaimanapun, anda tidak boleh menuntut 'refund' kepada barang-barang yang rusak dimana kedenya menerangkan masalahnya kepada anda, atau kepada masalah-masalah yang seharusnya anda lihat sendiri bila anda memeriksa barang itu – contohnya, tag yang ada kepada baju yang mengatakan 'diturunkan harga – jahitan kurang kemas'.

Contoh barang-barang yang 'diturunkan harga' termasuk:

- Barang yang diturunkan harga
- ada digantungan 'samples and seconds' (sampel dan bekas-bekas)
- dibeli dari 'factory outlet' (kede pengeluaran/ kede besarnya).

## Saya membelinya 'secondhand'.

**Dari kede:** Anda mempunyai hak-hak 'refund' kepada barang-barang yang dibeli secondhand, sama seperti barang-barang yang dibeli baru, tetapi anda harus mengkirakan umur, harga, dan kondisi barang yang anda beli dimasa kamu membelinya.

**Dari penjual private/ penjual pribadi:** Si penjual tidak punya tanggung jawab untuk menawarkan 'refund' (pengembalian duit), untuk menggantikan, atau memperbaiki benda yang anda membeli darinya (contohnya, barang-barang yang dibeli dari 'garage sale' atau dari advertais 'classifieds').

## Saya membelinya dari internet.

Kalau anda membeli 'online' dari bisnis di Australia, anda mempunyai hak-hak 'refund' yang sama seperti kalau anda membelinya langsung dari kede – selain kalau anda membelinya dari penjual private/ penjual pribadi. Lihat yang diatas tadi.

## Saya berhak untuk mendapatkan 'gantirugi'. Apakah saya mendapatkan duit saya kembali, dapat dibetulkan atau penggantian?

Ini tergantung kalau masalahnya:

**Besar – barangnya tidak boleh dibetulkan, atau akan memakan masa yang terlalu lama untuk dibetulkan atau terlalu susah untuk dibetulkan.**

Anda boleh memilih untuk:

- mengembalikan barangnya dan memilih untuk mendapatkan 'refund' (duit anda dikembalikan) atau penggantian, atau
- menyimpan barangnya dan mendapatkan ganti rugi untuk nilai harganya yang telah jatuh.

**Kecil – boleh dibetulkan dalam masa yang cukup cepat**

Anda harus memberikan kede peluang untuk membetulkan masalahnya. Mereka yang akan memilih untuk kembalikan duit anda, atau membetulkan barangnya atau menggantikan barangnya. Kalau kede memilih untuk membetulkan barangnya, ini menjadi tanggung jawab mereka untuk mengembalikannya (dan untuk menguruskannya) dengan pembuatnya.

Kalau kedenya mengambil masa yang terlalu lama atau mereka tidak mau membetulkan masalahnya, anda boleh:

- mengembalikan barangnya dan mintak duit anda kembali atau mintak penggantian, atau
- mintak orang lain untuk membetulkan barang itu dan mintak kede untuk membayarkan ongkosnya.

0285FT 2012

Untuk keterangan seterusnya, tulung hubungi 'Consumer Protection Agency' (Ajensi Perlindungan Pengguna) lokal anda Untuk bantuan dengan bahasa hubungi 13 14 50 (dan mintak juru bahasa untuk bahasa yang anda perlukan).

**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

Australian Competition and Consumer Commission mempunyai tanggung jawab nasional untuk kompetisi, fair trading dan consumer protection dan bisa dihubungi dinomor 1300 302 502.