

حقوق شما به هنگام خرید

اطلاعاتی درباره حقوق شما به هنگام خرید طبق قانون مصرف‌کنندگان استرالیا

چه زمانی می‌توانم پول خود را پس بگیرم؟

اگر کالاهایی که خریداری کرده‌اید مشکلی دارند، فروشگاه باید آنها را تعویض کند، پول شما را پس بدهد، کالا را تعمیر کند یا به طریق دیگری "جبران" نماید. نحوه جبران به نوع مشکل بستگی دارد.

فروشگاه باید چه مشکلاتی را برطرف سازد؟

نقص کالا.

شما حق دارید کالای دارای نقص را پس بدهید، زیرا محصولات و خدمات باید از کیفیت قابل قبولی برخوردار باشند.

کالا در موارد زیر دارای نقص به حساب می‌آید:

- کاری که معمولاً از آن انتظار می‌رود را انجام ندهد. برای مثال، توستری که نان را تست نمی‌کند
- دارای عیب است- دکمه توستر من کمی بعد از اینکه آن را خریداری کرده بودم از جای خود کنده شد
- ظاهر یا جلای آن غیر قابل قبول است- روی توستر من خش وجود دارد
- ایمن نیست- از توستر من جرقه بیرون می‌آید
- مقاوم و با دوام نیست- توستر من تنها سه ماه پس از خرید خراب شد.

در شرایط زیر از حق پس دادن کالا برخوردار نیستید:

- فروشگاه پیش از خرید نقایص پنهان کالا را به شما گوشزد کرده باشد (یا با نشانه‌ای آن را مشخص کرده باشد)
- پیش از خرید کالا آن را امتحان کرده باشید و متوجه نقصی که باید نشده‌اید
- از کالا به طریقی "غیر عادی" استفاده کرده باشید، یا
- برای مدت بسیار طولانی از محصول استفاده کرده باشید.

پس از استفاده از کالا متوجه نقص آن شدم.

شما می‌توانید یک کالای معیوب را حتی در شرایط زیر پس بدهید:

- آنرا پوشیده باشید یا از آن استفاده کرده باشید
- اتیکت‌ها و برچسب‌های آن را جدا کرده باشید، یا
- آن را از بسته‌بندی اصلی خارج کرده باشید.

من یک بلوز خریداری کردم و چند باری آن را پوشیدم، اما پس از اولین شستشو رنگ پس داد، با اینکه دستورالعمل‌های موجود روی برچسب را رعایت کرده بودم.

کالا با مدل نمونه یا نمایشی مطابقت ندارد.

وقتی کالایی را بر اساس نمونه یا مدل نمایشی خریداری می‌کنید، این کالا باید با نمونه یا مدل نمایشی مطابقت داشته باشد. اگر تفاوت به حدی زیاد است که در صورت اطلاع آن را خریداری نمی‌کردید، حق دارید پول خود را پس بگیرید.

من بر اساس نمونه پارچه یک میل سفارش دادم، اما وقتی آن را تحویل گرفتم، رنگ آن با نمونه تفاوت داشت.

کالا با شرح ارائه شده مطابقت ندارد.

کالا باید با شرح ارائه شده مطابقت داشته باشد (برای مثال، شرح موجود در برچسب یا آگهی بازرگانی تلویزیونی). اگر تفاوت به حدی زیاد است که در صورت اطلاع آن را خریداری نمی‌کردید، حق دارید پول خود را پس بگیرید.

من یک کیف پول خریداری کردم که در کاتالوگ فروشگاه "چرمی" توصیف شده بود. وقتی به خانه رسیدم، متوجه شدم که جنس آن عملاً پلاستیکی است.

کالا کاری را که فروشنده ادعا می‌کرد انجام نمی‌دهد.

در صورتیکه کالا عملکرد اظهار شده توسط فروشنده را ندارد می‌توانید آن را پس بدهید.

من یک ساعت مچی خریداری کردم، که فروشنده می‌گفت می‌توانم هنگام غواصی نیز از آن استفاده کنم- اما وقتی آن را هنگام شنا در دریا به دستم بسته بودم، داخل ساعت پر از آب شد.

عملکرد مورد تقاضای من را ندارد.

در شرایط زیر و در صورتی که کالا عملکرد خاصی را ندارد می‌توانید کالا را پس بدهید:

- اگر پیش از خرید، به فروشنده گفته باشید که چه می‌خواهید و می‌خواهید کالا برای شما چه کاری انجام دهد، و
- شما به توصیه‌های فروشگاه هنگام انتخاب کالا اعتماد کرده باشید.

من به فروشنده ماشین گفتم ماشینی می‌خواهم که بتواند قایق من را بکشد. فروشنده یک ماشین به من فروخت، و گفتم که می‌توانم برای این کار از آن استفاده کنم. همان شب من راهنمای ایمنی را مطالعه کردم و متوجه شدم که ماشین جدید نمی‌تواند با رعایت ایمنی هیچ قایقی را بکشد.

تصمیم من عوض شده است.

اگر صرفاً تصمیم تان را عوض کرده باشید فروشگاه مجبور نیست کالا را از شما پس بگیرد. با این حال، برخی از فروشگاه‌ها طبق قوانین فروشگاهی خودشان عمل می‌کنند و به شما امکان می‌دهند پول خود را پس بگیرید، کالا را با کالای دیگری معاوضه کنید یا اعتبار "تغییر عقیده" برای خریدتان را در اختیار شما قرار می‌دهند.

من رسید ندارم.

شما باید ثابت کنید که کالا را از فروشگاه خاصی خریداری کرده‌اید. اگر رسید صندوق را در اختیار ندارید، می‌توانید برای مثال موارد زیر را ارائه دهید:

- صورتحساب کارت اعتباری
- قرارداد خرید قسطی
- شماره تاییدیه یا رسید خرید تلفنی یا آنلاین.

من کالا را به عنوان هدیه دریافت کرده‌ام.

دریافت‌کنندگان هدیه، از همه حقوق پس گرفتن پول مشابه با خریداران مستقیم برخوردار هستند- اما شما فقط در صورتی می‌توانید کالا را پس بدهید که مدرک خرید آن را در اختیار داشته باشید. به قسمت فوق مراجعه کنید.

من حق بهره‌مندی از جبران را دارم. آیا می‌توانم پول خود را پس بگیریم، یا از خدمات تعمیر یا تعویض استفاده کنم؟

این امر به نوع مشکل بستگی دارد:

مشکل اساسی- که امکان تعمیر وجود ندارد، یا تعمیر آن مدت زیادی طول می‌کشد یا تعمیر آن کار دشواری است.

می‌توانید انتخاب کنید:

- کالا را برگردانید و پول خود را پس بگیرید یا کالا را تعویض کنید، یا
- کالا را نگه دارید و غرامت افت ارزش آن را دریافت کنید.

مشکل جزئی- که امکان تعمیر آن در مدت زمان معقولی وجود دارد.

شما باید به فروشگاه فرصت دهید تا مشکل را برطرف نماید. آنها درباره پس دادن پول شما، تعمیر یا تعویض تصمیم می‌گیرند. اگر فروشگاه تصمیم به تعمیر کالا بگیرد، مسئولیت دارد تا کالا را به تولیدکننده برگرداند (و مسئله را پیگیری نماید).

اگر فروشگاه وقت زیادی تلف کند یا از تعمیر کالا خودداری ورزد، می‌توانید:

- کالا را برگردانید و پول خود را پس بگیرید یا کالا را تعویض کنید، یا
- کالا را برای تعمیر نزد فرد دیگری ببرید و از فروشگاه بخواهید هزینه‌های قابل قبول آن را پرداخت نماید.

من این کالا را در حراج خریداری کرده‌ام.

هنگام خرید کالاهای حراجی از همان حقوق خریداری کالاهای تمام قیمت برخوردار هستید. به همین دلیل نمایش نشان "کالاهای حراجی پس گرفته نمی‌شوند" غیر قانونی است.

با این حال، به واسطه مشکلاتی که فروشگاه به اطلاع شما رسانده باشد، یا مشکلاتی که می‌بایست به هنگام امتحان کردن کالا به آن پی می‌بردید، نمی‌توانید پول خود را پس بگیرید- برای مثال، وقتی برجسبی که روی یک بلوز وجود دارد بدین مضمون که "تخفیفی- کوک‌های معیوب".

نمونه‌هایی از کالاهای "حراجی":

- کالاهای تخفیفی
- کالاهای موجود در بخش "نمونه‌ها و اجناس دست دوم"
- خریداری شده از فروشگاه مستقیم کارخانه.

من این کالا را به صورت دست دوم خریداری کرده‌ام.

از یک فروشگاه: هنگام خرید کالاهای دست دوم از همان حقوقی برای پس گرفتن پول خود برخوردار هستید که هنگام خرید کالاهای نو از آن برخوردارید، اما باید به هنگام خرید به قدیمی بودن، قیمت و شرایط کالا توجه داشته باشید.

از یک فروشنده شخصی: فروشنده الزامی برای باز پرداخت پول شما، تعویض یا تعمیر کالایی که از وی خریداری کرده‌اید ندارد (برای مثال، در فروش خانگی یا فروش از طریق آگهی روزنامه).

من کالا را به صورت آنلاین خریداری کرده‌ام.

اگر کالایی را از طریق فروش آنلاین در استرالیا خریداری کرده‌اید، از همان حقوقی برخوردار هستید که هنگام خرید از فروشگاه‌ها دارید- مگر اینکه کالا را از فروشنده شخصی خریداری کرده باشید. به قسمت فوق مراجعه نمایید.

برای کسب اطلاعات بیشتر، با سازمانهای محلی حمایت از مصرف‌کنندگان تماس بگیرید
برای دریافت کمک در زمینه زبان با شماره 13 14 50 تماس بگیرید (یک مترجم مسلط به زبان خود درخواست کنید).

South Australia Consumer & Business Services T. 13 18 82	Australian Capital Territory Office of Regulatory Services T. (02) 6207 0400
Tasmania Office of Consumer Affairs & Fair Trading T. 1300 654 499	New South Wales NSW Fair Trading T. 13 32 20
Victoria Consumer Affairs Victoria T. 1300 55 81 81	Northern Territory Office of Consumer Affairs T. (02) 6207 3000
Western Australia Department of Commerce T. 1300 30 40 54	Queensland (Office of Fair Trading T. 13 QGOV (13 74 68

کمیسورین رقابت و حمایت از مصرف‌کنندگان استرالیا مسئولیت نظارت بر رقابت عادلانه تجاری و حمایت از مصرف‌کنندگان را در داخل کشور بر عهده دارد و در شماره 1300 302 502 می‌توانید با آنها تماس بگیرید.