

# សិទ្ធិក្នុងការទិញទំនិញរបស់អ្នក

ប័ណ្ណព័ត៌មានស្តីពីសិទ្ធិក្នុងការទិញទំនិញរបស់អ្នក ក្រោមច្បាប់ការពារអ្នកប្រើប្រាស់អូស្ត្រាលី

## តើខ្ញុំអាចប្តូរទំនិញជាប្រាក់វិញនៅពេលណា?

ប្រសិនបើមានបញ្ហាអ្វីមួយនឹងទំនិញដែលអ្នកបានទិញនោះ ហាងទំនិញអាចនឹងត្រូវប្តូរទំនិញជូន សងប្រាក់វិញ ឬផ្តល់ជា "ដំណោះស្រាយ" ប្រភេទផ្សេងៗទៀត។ ប្រភេទដំណោះស្រាយគឺអាស្រ័យទៅលើបញ្ហា។

## តើហាងទំនិញត្រូវតែដោះស្រាយបញ្ហាអ្វី? ការផ្តល់ទំនិញឬសេវាមិនគ្រប់លក្ខណៈ។

អ្នកមានសិទ្ធិបញ្ជូនមុខទំនិញណាដែលមិនគ្រប់លក្ខណៈទៅឲ្យហាងវិញ ព្រោះថាទំនិញ និងសេវាត្រូវតែមានគុណភាពអាចទទួលយកបាន។

មុខទំនិញមួយមិនគ្រប់លក្ខណៈ ប្រសិនបើវា៖

- មិនមានដំណើរការដូចប្រក្រតី - ឧទាហរណ៍ ម៉ាស៊ីនអាំងស៊ីប៉ុងរបស់ខ្ញុំមិនអាចអាំងស៊ីប៉ុងបាន
- មិនពេញលក្ខណៈ - ប្រដាប់មូលមេរោងរបស់ម៉ាស៊ីនអាំងស៊ីប៉ុងរបស់ខ្ញុំបូកចេញបន្ទាប់ពីខ្ញុំបានទិញវាភ្លាម
- មានរូបរាង ឬផ្ទៃខាងក្រៅមិនអាចទទួលយកបាន - ម៉ាស៊ីនអាំងស៊ីប៉ុងរបស់ខ្ញុំមានស្នាមកោស
- គ្មានសុវត្ថិភាព - ម៉ាស៊ីនអាំងស៊ីប៉ុងរបស់ខ្ញុំមានបែកក្តៅភ្លើង
- ជាប់មិនបានយូរ - ម៉ាស៊ីនអាំងស៊ីប៉ុងរបស់ខ្ញុំខូចនៅពេលត្រឹមត្រូវ បើរឹបបន្ទាប់ពីបានទិញវា។

អ្នកគ្មានសិទ្ធិបញ្ជូនមុខទំនិញណាមួយមកវិញ ក្នុងករណីដែល៖

- ហាងទំនិញបានប្រាប់អ្នក (ឬតាំងបង្ហាញសញ្ញា) ពីភាពមិនពេញលក្ខណៈដែលបិទបាំង មុនពេលអ្នក បានទិញវា។
- អ្នកបានពិនិត្យមើលទំនិញមុនពេលទិញ និងមិនបានកេរឃើញភាពមិនពេញលក្ខណៈណាមួយឡើយ
- អ្នកបានប្រើទំនិញនោះតាមវិធី "ខុសប្រក្រតី" ឬ
- អ្នកបានប្រើវាអស់រយៈពេលយូរណាស់មកហើយ។

## ខ្ញុំទើបតែដឹងថាវាមិនគ្រប់លក្ខណៈ ក្រោយពីបានប្រើប្រាស់វា។

អ្នកអាចបញ្ជូនមុខទំនិញដែលមិនគ្រប់លក្ខណៈនោះត្រលប់ទៅវិញបាន ទោះបីជាអ្នកបាន៖

- ស្លៀកពាក់ ឬប្រើវា
- បកស្លាកសញ្ញា ឬយើងចេញ ឬ
- ដកវាចេញពីសំបកដេតឌីបដើម។

ខ្ញុំបានទិញអារម្មណ៍ ហើយខ្ញុំបានពាក់វាពីរបីដងដែរ ប៉ុន្តែវាបែរជាហើររាណានៅពេលដែលខ្ញុំបោកគក់វាលើកដំបូងទោះបីជាខ្ញុំបានអនុវត្តទៅតាមសេចក្តីណែនាំនៅលើស្លាកក៏ដោយ។

## វាមិនត្រូវទៅតាមគំរូ ឬម៉ូដែលដែលបានបង្ហាញ។

នៅពេលដែលអ្នកទិញទំនិញទៅតាមគំរូ ឬម៉ូដែល ទំនិញនោះត្រូវតែត្រូវទៅតាមគំរូផងដែរ។ ប្រសិនបើទំនិញនោះ ខុសគ្នាខ្លាំងពេក អ្នកមិនត្រូវទិញវានោះទេ អ្នកមានសិទ្ធិដោះយកវាវិញបាន។

ខ្ញុំក្នុងកែវដៃទៅតាមគំរូក្រណាត់ ប៉ុន្តែនៅពេលដែលវាបានបញ្ជូនមកដល់វាមានពណ៌ខុសគ្នាស្រឡះពីគំរូ។

## វាមិនត្រូវទៅតាមការបរិយាយពីផលិតផល។

មុខទំនិញត្រូវតែត្រូវទៅតាមការបរិយាយរបស់វា (ឧទាហរណ៍ នៅលើយីហោ ឬនៅក្នុងការផ្សាយពាណិជ្ជកម្ម តាមទូរទស្សន៍)។ ប្រសិនបើទំនិញនេះខុសស្រឡះពីការបរិយាយដែលអ្នកមិនបានទិញវា អ្នកមានសិទ្ធិប្តូរវាយកលុយវិញបាន។

ខ្ញុំបានទិញកាបូបដាក់លុយដែលពិពណ៌នាថាធ្វើពី "ស្បែកសត្វ" នៅក្នុងកាតាឡុកក្នុងហាង។ នៅពេលដែលខ្ញុំត្រឡប់មកដល់ផ្ទះ ខ្ញុំសង្កេតឃើញថាវាធ្វើមកពីប្លាស្ទិកស្រទន់។

## វាមិនបំពេញមុខងារដូចដែលអ្នកលក់បាននិយាយ។

អ្នកអាចបញ្ជូនទំនិញនោះមកឲ្យអ្នកលក់វិញ ប្រសិនបើវាមិនបំពេញមុខងារដូចអ្វីដែលអ្នកលក់បានប្រាប់អ្នក។

ខ្ញុំបានទិញនាឡិកាដៃមួយដែលអ្នកលក់បាននិយាយប្រាប់ខ្ញុំថា ខ្ញុំអាចពាក់វាបាននៅពេលជ្រមុជទឹក ប៉ុន្តែនៅពេលខ្ញុំពាក់វានៅក្នុងសមុទ្រវាបែរជាចូលទឹកទៅវិញ។

## វាមិនអាចធ្វើទៅតាមអ្វីដែលខ្ញុំចង់បាន។

អ្នកអាចបញ្ជូនទំនិញណាមួយមកឲ្យអ្នកលក់វិញប្រសិនបើវាមិនអាចធ្វើការដាក់លាក់ ឬសម្រេចទៅតាមគោលបំណងដាក់លាក់ណាមួយ ក្នុងករណីដែល៖

- មុនពេលទិញ អ្នកបានប្រាប់អ្នកលក់ថាអ្នកចង់បានរបស់ដែលអាចធ្វើការដោះស្រាយបាន និង
- អ្នកទុកចិត្តលើដំបូន្មានរបស់អ្នកលក់នៅពេលជ្រើសរើសទំនិញនោះ។

ខ្ញុំបានប្រាប់លម្អិតលក់ថាខ្ញុំចង់បានថ្នាំបំបាត់ស្បែកក្រហម។ លម្អិតនោះបានប្រាប់ខ្ញុំថាវាអាចសម្រួលបាន។ នៅយប់នោះ ខ្ញុំបានអានសៀវភៅណែនាំពីសុវត្ថិភាពរបស់វា ហើយខ្ញុំបានដឹងថាវាមិនអាចសម្រួលបានទេ វាក៏រាករោះឡើយ។

## ខ្ញុំបានផ្លាស់ប្តូរចិត្តហើយ។

ហាងទំនិញមិនអនុញ្ញាតឲ្យអ្នកប្តូរទំនិញដែលអ្នកបានផ្លាស់ប្តូរចិត្តមិនទិញទេ។ ប៉ុន្តែហាងទំនិញខ្លះមានគោលនយោបាយក្នុងហាងផ្ទាល់ខ្លួនរបស់ពួកគេ ក្នុងការប្តូរជាប្រាក់ ផ្លាស់ប្តូរទំនិញ ឬផ្តល់ជាប័ណ្ណឥណទានសម្រាប់អតិថិជនដែល "ផ្លាស់ប្តូរចិត្ត" ក្នុងការដោះស្រាយ។

## ខ្ញុំមិនមានបង្កាន់ដៃ។

អ្នកត្រូវតែបង្ហាញថាទំនិញនោះពិតជាបានទិញពីហាងនេះមែន។ ប្រសិនបើអ្នកមិនមានបង្កាន់ដៃចេញពីម៉ាស៊ីនគិតលុយនោះទេ អ្នកអាចបង្ហាញដូចជា៖

- របាយការណ៍ប័ណ្ណឥណទាន
- កិច្ចសន្យាទិញទំនិញដោយបងបណ្តាក់
- លេខបង្កាន់ដៃ ឬលិខិតបញ្ជាក់ពីការដោះស្រាយទំនិញតាមប្រព័ន្ធគ្រប់គ្រងលក់ ឬតាមទូរស័ព្ទ។

# បំណុលព័ត៌មាន

## ខ្ញុំបានទទួលវាជាអំណោយ។

អ្នកទទួលបានអំណោយមានសិទ្ធិប្តូរទំនិញវិញដូចគ្នានឹងអតិ-  
ថិជនដែលទិញដោយផ្ទាល់ដែរ ប៉ុន្តែអ្នកអាចប្តូរទំនិញវិញបានក្នុងករណីដែល  
អ្នកមានវត្តមានបង្ហាញពីការទិញពិតប្រាកដ។ សូមមើលចំណុចខាងលើ។

## ខ្ញុំបានទិញវានៅពេលលក់បញ្ចុះតម្លៃ។

អ្នកមានសិទ្ធិប្តូរយកលុយវិញចំពោះទំនិញបញ្ចុះតម្លៃ  
ណាដែលអ្នកបានទិញក្នុងតម្លៃពេញ។ ដូច្នោះហើយ បានជាវាខុសច្បាប់ក្នុងការ  
បង្ហាញស្លាកថា "ទំនិញបញ្ចុះតម្លៃ" ទិញហើយមិនអាចប្តូរយកលុយវិញបាន  
ទេ។

ទោះយ៉ាងណាក៏ដោយ អ្នកមិនអាចទាមទារសំណងជា បាត្រវិញបានទេចំពោះ  
បញ្ហាដែលហាងទំនិញបានប្រាប់អ្នក ឬបញ្ហាដែលអ្នកបានឃើញនៅពេលពិនិត្យ  
មើលទំនិញ - ឧទាហរណ៍ ស្លាកចិញ្ចឹមដំបូងអារសរសេរថា វា "បញ្ចុះតម្លៃ" -  
មានផ្ទៃដេកក្នុងតម្លៃមិនគ្រប់លក្ខណៈ។

### ឧទាហរណ៍ស្តីពីទំនិញ "បញ្ចុះតម្លៃ" រួមមានទំនិញ៖

- ដែលបញ្ចុះតម្លៃ
- នៅលើផ្ទៃសរសេរថា "ទំនិញគំរូ ឬទំនិញខុសប៉ាន់ (samples and seconds)"
- បានទិញពីកន្លែងលក់ក្នុងរោងចក្រ។

## ខ្ញុំបានទិញវាជាបស់មួយទឹក/ប្រើរួច។

ពីហាងទំនិញ៖ អ្នកមានសិទ្ធិប្តូរយកលុយវិញចំពោះការទិញរបស់មួយ  
ទឹកដូចគ្នានឹងរបស់ថ្មីដែរ ប៉ុន្តែអ្នកត្រូវពិចារណាទៅលើអាយុកាល តម្លៃ  
និងលក្ខខណ្ឌនៅពេលទិញរបស់ទំនិញ។

ពីអ្នកលក់ឯកជន៖ អ្នកលក់នេះគ្មានកាតព្វកិច្ចក្នុងការប្តូរជាប្រាក់  
ផ្លាស់ប្តូរ ឬជួសជុលទំនិញដែលអ្នកបានទិញពីពួកគេឡើយ (ឧទាហរណ៍  
ការលក់ឡឡុងនៅតាមផ្ទះ ឬតាមរយៈការផ្សាយពាណិជ្ជកម្ម)។

## ខ្ញុំបានទិញវាតាមប្រព័ន្ធអ៊ីនធឺណិត។

ប្រសិនបើអ្នកបានទិញពីហាងជំនួញរបស់អ្នកស្រុក ឬតាមប្រព័ន្ធអ៊ីនធឺណិតនោះ  
អ្នកមានសិទ្ធិប្តូរយកលុយវិញដូចគ្នានឹងការទិញពីហាងទំនិញដែរ - លុះត្រាតែ  
អ្នកបានទិញពីអ្នកលក់ឯកជន។ សូមមើលចំណុចខាងលើ។

## ខ្ញុំមានសិទ្ធិទទួលបានដំណោះស្រាយណាមួយ។ តើខ្ញុំទទួលបានការប្តូរជាលុយ ជួសជុល ឬប្តូរជាទំនិញវិញឬទេ?

វាអាស្រ័យថា តើបញ្ហានោះជាបញ្ហា៖

ធំ - វាមិនអាចដោះស្រាយបានទេ ឬវាត្រូវការពេលវែង  
ឬវាពិបាកក្នុងការដោះស្រាយ។

អ្នកអាចជ្រើសរើស៖

- បញ្ជូនទំនិញទៅវិញ រួចជ្រើសរើសយកការប្តូរជាប្រាក់  
ឬជាទំនិញវិញ ឬ
- រក្សាទំនិញទុក និងទទួលយកសំណងចំពោះការធ្លាក់ថ្លៃនៃទំនិញ  
នោះ។

## តូចតាច - វាអាចដោះស្រាយបានក្នុងពេលដ៏សមស្រប។

អ្នកត្រូវផ្តល់ឱកាសដល់ហាងក្នុងការដោះស្រាយបញ្ហា។ ពួកគេនឹង  
ជ្រើសរើសថាត្រូវប្តូរជាលុយ ជួសជុល ឬប្តូរជា ទំនិញវិញ។ ប្រសិនបើ  
ហាងជ្រើសយកការជួសជុលទំនិញ វាក៏ជាទំនួលខុសត្រូវរបស់ពួកគេក្នុង  
ការបញ្ជូនវាត្រឡប់ទៅឲ្យ (និងដោះស្រាយជាមួយ) រោងចក្រផលិត។

ប្រសិនបើហាងចំណាយពេលយូរពេក  
ឬបដិសេធការដោះស្រាយបញ្ហានេះ អ្នកអាច៖

- បញ្ជូនទំនិញទៅវិញ រួចសុំប្តូរជាលុយ ឬប្តូរជាទំនិញវិញ ឬ
- ឲ្យអ្នកផ្សេងជួសជុលទំនិញ រួចសុំឲ្យហាងសងក្នុងតម្លៃ  
សមរម្យ។

0285FT 2012

សម្រាប់ព័ត៌មានបន្ថែម សូមទំនាក់ទំនងមកកាន់ភ្នាក់ងារការពារសិទ្ធិអ្នកប្រើប្រាស់ក្នុងមូលដ្ឋានរបស់អ្នក។  
សម្រាប់ជំនួយផ្នែកភាសា សូមទូរស័ព្ទមកកាន់លេខ 13 14 50 (ស្នើសុំអ្នកបកប្រែភាសារបស់អ្នក)

- 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

គណៈកម្មការអ្នកប្រើប្រាស់និងការប្រកួតប្រជែងអន្តរជាតិ មានទំនួលខុសត្រូវថ្នាក់ជាតិចំពោះការប្រកួតប្រជែង ពាណិជ្ជកម្មសេរី  
និងការពារអ្នកប្រើប្រាស់ ហើយអាចទាក់ទងបានតាមរយៈលេខ 1300 302 502។