

Ваши покупательские права

Информация о Ваших правах согласно Австралийскому Закону для потребителей

Russian

Когда я могу получить денежную компенсацию?

Если с купленными Вами товарами есть какие-либо проблемы, то магазин должен предоставить какое-нибудь «возмещение» в виде замены, денежной компенсации, ремонта, и т.д. Тип возмещения зависит от проблемы.

Какие проблемы должен решать магазин?

Товар неисправен.

Вы имеете право вернуть неисправный товар, поскольку товары и услуги должны иметь приемлемое качество.

Товар считается неисправным, если он:

- не делает того, что он должен обычно делать – *например, мой тостер не жарит хлеб*
- имеет дефект – *ручка таймера на моем тостере отвалилась вскоре после того, как я его купил*
- не имеет должного внешнего вида – *мой тостер имеет царапины*
- представляет опасность – *из моего тостера летят искры*
- ненадежен – *мой тостер сломался три месяца после покупки*

Вы **не можете** вернуть товар, если:

- в магазине Вам сообщили (или отметили знаком), что товар имеет скрытые дефекты, до того как Вы его приобрели
- Вы проверили товар перед покупкой и не обнаружили никаких дефектов, которые Вы должны были заметить
- Вы использовали товар «неправильным» образом, или
- Вы пользовались товаром в течение длительного времени.

Я обнаружил, что товар неисправен, только после того, как я стал им пользоваться.

Вы можете вернуть товар даже если Вы:

- одевали или использовали его
- сняли ярлык или этикетку, или
- сняли оригинальную упаковку.

Я купил рубашку и надел ее несколько раз, но она полиняла после первой стирки, не смотря на то, что я следовал инструкции на этикетке.

Товар не соответствует образцу или демонстрационной модели.

Когда Вы покупаете товар, основываясь на образце или модели, то он должен соответствовать этому образцу. Если

товар отличается настолько, что Вы его бы не купили, то Вы можете получить денежную компенсацию.

Я заказал диван, основываясь на образце материала, но когда его доставили, то цвет отличался от цвета образца.

Товар не соответствует описанию.

Товар должен соответствовать описанию (например, на ярлыке или рекламе по ТВ). Если товар настолько отличается от описания, что Вы его бы не купили, то Вы можете получить денежную компенсацию.

Я купил бумажник, описанный в магазинном каталоге, как «кожаный». Когда я пришел домой, я обнаружил, что он на самом деле сделан из винила.

Товар не функционирует так, как обещал продавец.

Вы можете вернуть товар, если он не функционирует так, как обещал продавец.

Я купил наручные часы, которые, как сказал продавец, я могу использовать под водой, но когда я их одел при купании в море, то в них попала вода.

Товар не функционирует так, как я просил.

Вы можете вернуть товар, если он не выполняет определенной функции или не достигает определенной цели, если:

- перед покупкой Вы сказали продавцу, что бы Вы хотели, что бы товар мог делать, и
- вы положились на совет из магазина, где Вы приобрели товар.

Я сказал продавцу автомобилей, что мне нужен автомобиль, который может буксировать мою лодку. Продавец продал мне таковой, сказав, что он справится с данной задачей. В тот вечер я прочел руководство по безопасному пользованию и обнаружил, что данный автомобиль не может безопасно буксировать лодку.

Я передумал.

Магазин не обязан предоставлять Вам возможность вернуть товар, если Вы просто передумали. Тем не менее, некоторые магазины имеют свой порядок относительно предоставления компенсации, обмена или кредита на приобретенные покупателем товары, в которых он больше «не нуждается».

Информационный проспект

У меня нет квитанции из магазина.

Вы должны доказать, что товар был приобретен из данного магазина. Если у вас нет кассового чека на товар, то Вы можете показать, например:

- распечатку с кредитного счета
- соглашение о выплате в рассрочку
- подтверждение или номер квитанции, полученной при покупке по телефону или в режиме онлайн.

Я получил товар в качестве подарка.

Получатели подарка обладают теми же правами на компенсацию, как и покупатели, лично купившие товар, но Вы можете вернуть товар только в том случае, если у Вас имеется доказательство покупки. См. выше.

Я купил товар на распродаже.

У Вас такие же права на получение компенсации на товары, купленные на распродаже, как и на товары, которые были куплены за полную стоимость. Поэтому, это незаконно выставлять знак «на товары, купленные на распродаже, денежная компенсация не распространяется».

Тем не менее, Вы не можете требовать компенсацию за проблемы, о которых Вам было сообщено в магазине, или те, которые Вы должны были заметить при осмотре товара – например, этикетку, прикрепленную к рубашке, с указанием «цена снижена из-за неправильного шва».

Примеры товаров «на распродаже» включают следующие:

- товары по сниженной цене
- товары на вешалке с надписью «образцы и второсортные товары»
- товары, купленные на складах-магазинах

Я купил подержанный товар.

Из магазина: У Вас такие же права на компенсацию на подержанный товар, как и на новый, но Вы должны принимать во внимание возраст товара, цену и его состояние на момент продажи.

У частного продавца: Продавец не имеет никаких обязательств относительно компенсации или ремонта товара, который Вы купили (например, на гаражной распродаже или по объявлению).

Я купил товар в режиме онлайн.

Если Вы купили товар у Австралийского бизнеса в режиме онлайн, то у Вас есть те же права, как если бы Вы купили его в магазине – при условии, что Вы купили товар не у частного продавца. См. выше.

Я имею право на возмещение. Получу ли я денежную компенсацию, ремонт или замену?

Это зависит от сущности проблемы:

Серьезная – проблему нельзя исправить или это займет слишком много времени или это слишком трудно исправить.

у Вас есть выбор:

- вернуть товар и получить денежную компенсацию или заменить его на новый, или
- оставить товар и получить компенсацию за снижение его ценности.

Незначительная – проблему можно исправить в разумный период времени.

Вы должны дать магазину шанс исправить проблему. Они примут решение о выплате компенсации, ремонте или замене. Если магазин решит ремонтировать товар, то они берут на себя обязательство вернуть его (и иметь дело с) производителю.

Если у магазина занимает слишком много времени исправить проблему или они отказываются ее исправить, то Вы можете:

- вернуть товар и получить денежную компенсацию или заменить его на новый, или
- найти кого-то еще, кто может отремонтировать товар и попросить магазин оплатить стоимость ремонта в разумных пределах.

Для получения дополнительной информации обращайтесь в Ваше местное агентство по защите прав потребителей. Для помощи с переводом звоните по телефону 13 14 50 (попросите переводчика, владеющего Вашим языком).

[Australian Capital Territory](#)

Office of Regulatory Services T. (02) 6207 0400

[New South Wales](#)

NSW Fair Trading T. 13 32 20

[Northern Territory](#)

Consumer Affairs T. 1800 019 319

[Queensland](#)

Office of Fair Trading T. 13 QGOV (13 74 68)

[South Australia](#)

Office of Consumer & Business Affairs T. (08) 8204 9777

[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

Австралийская Комиссия по Конкуренции и Потребительским делам (Australian Competition and Consumer Commission) занимается вопросами конкуренции, справедливой торговли и защитой потребителя на национальном уровне. Телефон для связи 1300 302 502.