

Ваша потрошачка права

Информације о вашим потрошачким правима, према закону за потрошаче (Australian Consumer Law)

Када могу да добијем повраћај новца?

Ако имате проблем са стварима које сте купили, продавница можда треба да их замени, да вам врати новац, да их поправи или да направи другу врсту 'исправке'. Врста исправке зависи од проблема.

Које проблеме продавница треба да реши?

Ако је производ са грешком

Ви имате право да вратите производ са грешком, пошто ствари и услуге морају бити прихватљивог квалитета.

Ствар је са грешком у следећим случајевима:

- ако не ради оно што се нормално очекује – *на пример, мој тостер не пече хлеб*
- ако има дефект – *дугме за подешавање времена на тостеру је отпало убрзо после куповине*
- ако је неприхватљивог изгледа или израде – *мој тостер је изгребан*
- ако није безбедан – *мој тостер варнички*
- ако је кратког века – *мој тостер се покварио после само три месеца од дана куповине.*

Ви **не** можете да вратите ствар у следећим случајевима:

- ако вас је продавница унапред обавестила (или истакла напомену) о невидљивим грешкама
- ако сте проверавали ствар пре куповине и нисте видели грешку коју сте требали уочити
- ако сте користили ствар на 'ненормалан' начин, или
- ако сте користили ствар веома дуго.

Пронашао сам да је ствар са грешком тек пошто сам је користио.

Ствар са грешком можете да вратите чак и у следећим ситуацијама:

- ако сте је носили или користили
- ако сте скинули ознаке или налепнице, или
- ако сте извадили ствар из оригиналног паковања.

Купио сам кошуљу и носио је неколико пута, али је она пустила боју после првог прања иако сам следио инструкције са упутства.

Не одговара узорку или приказаном моделу.

Када купите производ према узорку или моделу, он мора да одговара том узорку. Ако је производ толико различит да га као такав не бисте купили, имате право на повраћај новца.

Поручио сам кауч на бази узорка тканине, али када је стигао- боја је била другачија, не као на узорку.

Не одговара опису.

Ствар мора да одговара опису (на пример, на налепници или на TV реклами). Ако је толико различита у односу на опис да је не бисте купили као такву, ви имате право на повраћај новца.

Купио сам новчаник за који је писало у каталогу продавнице да је 'кожа'. Кад сам дошао кући пронашао сам да је од пластике.

Није тако како је продавац рекао.

Ви можете да вратите ствар ако се она не може употребити за оно за шта је продавац рекао да може.

Купио сам сат за који је продавац рекао да је отпоран на воду и да могу да га користим кад гњурим – али када сам га носио у води, напунио се водом.

Не може да се користи за оно што сам тражио.

Ви можете да вратите производ који не обавља специфичан посао или не одговара специфичној намени:

- ако сте пре куповине рекли продавцу шта вам је потребно у вези производа
- ако сте се ослонили на савет продавнице када сте бирали ствар.

Рекао сам продавцу аутомобила да желим аутомобил који може да вуче чамац. Продао ми је аутомобил рекавши ми да је аутомобил добар за то. Те ноћи сам прочитао приручник о безбедности аутомобила и пронашао да нови аутомобил не може безбедно да вуче никакав чамац.

Предомислио сам се.

Продавница не мора да вам дозволи да вратите производ зато што сте се једноставно предомислили. Међутим, неке продавнице имају своја властита правила за повраћај новца, замену за другу ствар, или издавање ваучера (credit note) – када се предомислите за купљену ствар.

Немам рачун.

Ви треба да докажете да је производ био купљен од дотичне фирме. Ако немате рачун са касе, ви можете да покажете, на пример:

- извештај о стању кредитне картице (credit card statement)
- договор о куповини производа и плаћању у ратама (lay-by agreement)
- повтрду или број рачуна (receipt number) о куповини преко телефона или интернета.

Информативни памфлет

Добио сам ствар на поклон.

Ако сте ствар добили као поклон, ви имате иста права на повраћај новца као и да сте ствар купили директно – али производ можете да вратите само ако имате доказ о куповини. Види горе.

Купио сам ствар на распродаји.

Ви имате исто право на повраћај новца за ствари купљене на распродаји као и за ствари купљене по пуној цени. Због тога је противзаконито да се истакне напомена 'нема повраћаја новца за ствари на распродаји'.

Међутим, ви не можете да тражите повраћај новца за производе за које вам је продавница ставила до знања да постоји проблем, или за оне за које је требало то да видите када сте их разгледали – нпр. ознака причвршћена на кошуљи која каже: 'снижено – није добро прошивено'.

Примери производа 'на распродаји' укључују:

- ствари чија је цена снижена
- ствари које су стављене на места за 'узорке и робу са грешком'
- ствари које су купљене директно из фабричке продавнице.

Купио сам половну ствар.

У продавници: Ви имате исто право на повраћај новца за половни као и за нови производ, али морате да узмете у обзир старост производа, цену и услове у време продаје.

Од приватног продавца: Продавац нема обавезу да врати новац, замени или поправи ствар коју сте купили од њега (нпр. на кућној продаји - 'garage sale' - или преко огласа).

Купио сам преко интернета ('online').

Ако сте ствар купили од аустралијске компаније преко интернета, ви имате иста права на повраћај новца као и да сте купили у продавници - осим ако сте ствар купили од приватног продавца. Види горе.

Да ли постоји било какво решење. Имам ли право на повраћај новца, поправку или замену?

Зависи од тога какав је проблем:

Већи проблем – ако ствар не може да се поправи, или ће бити потребно дуже времена, или је врло тешко да се поправи

Ви можете да:

- вратите производ и тражите повраћај новца или замену, **или**
- задржите производ и тражите надокнаду за пад вредности производа.

Мањи проблем – ако ствар може да се поправи у разумном временском периоду

Ви морате дати продавници шансу да реши проблем. Они ће одлучити да ли да вам врате новац, изврше поправку или замене производ, њихова је одговорност да врате производ произвођачу (и да то уреду са њим).

Ако продавници буде потребно сувише дуго времена или одбије да реши проблем, ви можете да:

- вратите производ и тражите повраћај новца или замену, **или**
- ангажујете неког другог да поправи производ и тражите од продавнице да плати разумне трошкове.

0285FT 2012

За више информација, контактирајте вашу локалну службу за заштиту потрошача.
За помоћ на вашем језику, позовите 13 14 50 (тражите тумача на вашем језику).

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

Комисија за конкуренцију и права потрошача (**Australian Competition and Consumer Commission**) одговорна је на нивоу државе за конкуренцију, фер трговину и заштиту потрошача, и може се контактирати на 1300 302 502.