

# Haki zako za ununuzi

Karatasi ya ukweli kuhusu haki zako za ununuzi chini ya Sheria ya Watumiaji ya Australia

## Ninaweza kupata rejesho la fedha lini?

Iwapo kuna tatizo na bidhaa ulizonunua, duka linaweza kutoa ubadili, rejesho la fedha, utengenezaji au aina yoyote ya marekebisho. Aina ya rekebisho iliyopo inategemea na tatizo lenyewe.

## Ni matatizo gani ambayo duka linaweza kutatua?

### Lenye kosa.

Una haki ya kurudisha bidhaa iliyo na kosa, kwani bidhaa na huduma lazima ziwe katika ubora unaokubalika.

### Bidhaa lina kosa iwapo:

- Halifanyi kazi linalopaswa kufanya kwa kawaida – kwa mfano chombo changu cha kuchomea tosti hakichomi tosti
- Lina kasoro – kinundu cha kuonyesha muda cha chombo changu cha kuchomea tosti kilianguka punde baada ya kukinunua
- Halikubaliki kwa umbo au ukamilishaji – chombo changu kimekwaruzwa
- Sio salama – cheche za moto huruka nje ya chombo changu cha kuchomea tosti
- Sio la kudumu – chombo changu cha kuchomea mkate kiliharibika miezi mitatu baada ya kukinunua

Huna haki ya kurudisha bidhaa iwapo:

- Duka lilikueza hivyo (au limeonyesha ishara) kuhusu kasoro zilizofichika kabla ya kuinunua
- Ulichunguza bidhaa hiyo kabla ya kuinunua na hukupata kasoro ambazo ungepaswa kutambua
- Ulitumia bidhaa hiyo katika njia 'isiyo ya kawaida', au
- Umetumia bidhaa hiyo kwa muda mrefu sana.

## Niligundua ilikuwa na kosa baada ya kuitumia tu.

Unaweza kurejesha bidhaa iliyo na kosa hata baada ya kuwa:

- Umeivaa au kuitumia
- Umetoa kitambulisho au kishikizo au
- Umeitoka kutoka kwenye kifurushi chake cha kwanza.

*Nilinunua shati na kuivaa mara kadhaa, lakini rangi yake ikatoka mara ya kwanza nilipoiosha, hata baada ya kufuata maagizo kwenye kitambulisho chake.*

## Hailingani na sampuli au muundo wake wa maonyesho.

Unaponunua bidhaa kulingana na sampuli au umbo, lazima ilingane na sampuli hiyo. Iwapo bidhaa ni tofauti sana na usingeinunua, una haki ya kupata rejesho la fedha

*Niliagiza cochikulingana na sampuli ya kitambaa; lakini ilipofika, ilikuwa na rangi tofauti na sampuli yenyewe.*

## Hailingani na maelezo yake.

Lazima bidhaa ilingane na maelezo (kwa mfano, kwenye kitambulisho au kwenye tangazo la biashara la televisheni). Iwapo ni tofauti sana na maelezo na usingeinunua, una haki ya kupata rejesho la fedha.

*Nilinunua pochi iliyoelezwa kama ya 'ngozi' kwenye katalogi ya duka hilo. Nilipofika nyumbani, nikagundua kuwa kwa kweli ilikuwa ya ngozi ya plastiki.*

## Haifanyi jambo ambalo muuzaji alisema.

Unaweza kurejesha bidhaa iwapo haifanyi jambo ambalo muuzaji alikueza litafanya.

*Nilinunua saa, ambayo muuzaji alisema ninaweza kuivaa ninapopiga mbizi – lakini nilipoivaa baharini, ikajaa maji.*

## Haifanyi jambo lile nililoagiza.

Unaweza kurejesha bidhaa ambayo haifanyi kazi fulani au kutimiza azma yake ikiwa:

- Kabla ya kununua, ulimwelezea muuzaji ulichotaka bidhaa hiyo ifanye, na
- Ulitegemea ushauri wa duka hilo kuchagua bidhaa hiyo.

*Nilimwambia muuzaji wa gari kuwa nilitaka gari ambayo ingeweza kuvuta mashua yangu. Muuzaji huyo aliniuzia moja, na kusema kuwa ingefanya kazi hiyo. Usiku huo nilisoma muongozo wa usalama na kupata kuwa gari hiyo mpya haiweza kuvuta mashua yoyote kwa usalama.*

## Nilibadilisha nia.

Si lazima kwa duka kukubali urejeshe bidhaa ambayo umebadilisha nia kuihusu. Hata hivyo, duka zingine huwa na sera za ndani ya duka hizo za kutoa marejesho ya fedha, ubadilishaji au hati ya madai ya manunuzi ya 'ubadilishaji nia'.

## Karatasi ya kweli

### Sina risiti.

Unahitaji kuthibitisha kuwa bidhaa hiyo ilinunuliwa kutoka kwa biashara hiyo. Iwapo huna risiti ya mashine ya fedha, unaweza kuonyesha, kwa mfano:

- Taarifa ya kadi ya mkopo
- Makubaliano ya uwekaji akiba
- Thibitisho la nambari ya risiti kutoka kwa ununuzi wa simu au kwenye mtandaoni.

### Niliipokea kama zawadi.

Wapokeaji zawadi wana haki sawa na wateja walionunua moja kwa moja – lakini unaweza kurejesha bidhaa hiyo iwapo una ushahidi wa ununuzi. Tazama hapa juu.

### Niliinunua katika mauzo.

Unayo haki sawa ya marejesho ya fedha kwa bidhaa za mauzo kama uliyo nayo katika bidhaa zenye bei kamili. Ni kinyume cha sheria kuonyesha ishara ya 'hakuna marejesho ya bidhaa zilizo kwenye mauzo'.

Hata hivyo, huwezi kudai rejesho la fedha kwa matatizo ambayo duka lilikuelezea, au yale ambayo ulipaswa kuona ulipokuwa ukichunguza bidhaa yako – kwa mfano, kishikizo kilichoshikizwa kwenye shati kinachosema 'imepunguzwa bei – kosa la ushonaji'.

Mifano ya bidhaa zilizo 'kwenye mauzo' ni pamoja na bidhaa :

- Zilizo na diskaunti
- Zilizo kwenye shubaka ya 'sampuli na vya pili'
- Zilizonunuliwa kwenye mlango wa kiwanda.

### Nilinunua kama mtumba.

**Kutoka kwenye duka:** Unazo haki sawa za urejeshewaji wa fedha kwenye mauzo ya mitumba kama unazo katika ununuzi wa bidhaa mpya, lakini ni lazima uzingatie umri wa bidhaa hiyo, bei na hali katika wakati wa mauzo.

**Kutoka kwa muuzaji binafsi:** Muuzaji hana wajibu wa kurejesha, kubadilisha au kutengeneza upya bidhaa ulizonunua kutoka kwake (kwa mfano, katika uuzaji wa gereji au kupitia matangazo madogo).

### Niliinunua mtandaoni.

Iwapo ulinunua kutoka kwenye biashara ya Australia mtandaoni, una haki sawa za marejesho ya fedha kama unaponunua kutoka dukani – ila kama ulinunua bidhaa hiyo kutoka kwa muuzaji wa binafsi. Tazama hapa juu.

### Nina haki ya marekebisho. Nitapata rejesho la fedha, utengenezaji au ubadilishaji?

Inalingana iwapo tatizo ni:

**Kubwa- haliwezi kutengenezwa, au linaweza kuchukua muda mrefu au ni vigumu mno kuunda**

Unaweza kuchagua:

- kurudisha bidhaa hiyo na kuchagua kupata rejesho la fedha au kubadilisha, au
- kuweka bidhaa hiyo na upate fidia kwa upungufu katika thamani.

**Ndogo – linaweza kutatuliwa katika muda unaofaa.**

Lazima ulitoe duka nafasi ya kutatua shida hilo. Wataamua iwapo watarejesha fedha, kutengeneza upya au kubadilisha tena. Iwapo duka litaamua kutengeneza bidhaa hiyo, ni wajibu wao kuirudisha (na kushughulika) na watengenezaji.

Iwapo duka litachukua muda mrefu mno au litakataa kutatua tatizo hilo, unaweza:

- Kurudisha bidhaa hiyo na kuitisha rejesho au badilisho, au
- Kupata mtu mwingine wa kutengeneza tena bidhaa hiyo na uombe duka kulipia gharama ndogo.

0285FT 2012

Kwa maelezo zaidi, wasiliana na wakala wako wa shiriko wa uulinzi wa wateja. Kwa usaidizi wa lugha piga simu kwa 13 14 50 (uliza mkalimani katika lugha yako).

**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

Tume ya Australia ya Mashindano na Watumiaji ina jukumu la kitaifa kwa ushindani, biashara ya haki na ulinzi wa watumiaji na unaweza kuwasiliana nao kwa 1300 302 502.