

የገዢዎች መብት

የአርሰዎ መብት በአውስትራሊያ የሽግግሮች መብት ህግ የፋክትሺት

መቼ ነው ተመላሽ ማግኘት የምችለው?

በገዢት እቃ ላይ ችግር ካለው የገዢብት ሱቅ የእቃውን ምትክ፣ የገንዘብ መመለስ፣ የጥገና አገልግሎት ወይም ሌላ አይነት መላ መፍጠር አለበት። እንደ ችግሩ ሁኔታ የመፍትሄ አይነቶች ይቀርባሉ።

ሱቁ ምን አይነት ችግሮችን መፍታት ይችላል?

የተበላሽ

እቃዎችና አገልግሎቶች ተቀባይነት ያለው ጥራት እንደሚኖራቸው መጠን የተበላሽን እቃ ለመመለስ ይፈቀድልዎታል።

አንድ እቃ የተበላሽ የሚባለው፡

- እቃው መሰራት ያለበትን ነገር በደንቡ ካልሰራ — ለምሳሌ, ዳቦ መጥበሻው ካልጠበሰ
- ችግር ካለበት — የዳቦው መጥበሻ ማዞሪያ ወዲያው እንደተገዛ ወለቀ
- የእቃው አጨራረስ ተቀባይነት የለውም — የዳቦው መጥበሻ ጭረት አለው።
- ደህና አይደለም — ከዳቦ መጥበሻ ላይ እሳት ይፈናተራል።
- አድሜ የለውም — የገዛሁት የዳቦ መጥበሻ ከገዛሁት በኋላ በሶስት ወሩ ተሰበረ.

ይህ ከሆነ እቃዎን (እቃ) የመመለስ መብት አይኖርዎም።

- ከመግዛትዎ በፊት እቃው ችግር እንዳለው ሱቁ ከነገረዎ (ምልክት ካለበት)
- አርሰዎ እቃውን ከመግዛትዎ በፊት እቃውን አገላብጠው አይተው ማዬት የሚገባዎትን ችግር ካላዩ
- እቃዎን መጠቀም ካለበት ውጭ ከተጠቀሙ ወይም
- እቃውን ለረጅም ጊዜ ከተጠቀሙበት።

ችግር መኖሩን ያወቅሁት እቃውን ከተጠቀሙበት በኋላ ነው።

ምንም እንኳን የሚከተለው ቢሆንም የተበላሽውን እቃ መመለስ ይችላሉ፡

- ካረጀ ወይም ከተጠቀሙበት
- ዋጋው ወይም ምልክቱ ቢገነጠልም ወይም
- መጀመሪያ የመጣበት ማሽጊያ ካርቶን ባይኖርም።

ሽግግር ገዢዎች ትንሽ ቀናት ለበስሁት ሳጥበው ግን ምንም እንኳን የተለጠፈውን መመሪያ ብክተል ቀለሙ እዩለቀቀ አስቸገረኛ።

ለኛውና ከተቀመጠው ጥደል ጋር አይመሳሰልም።

ባለው ናሙና መሰረት እቃ ከገዢ ዋናው እቃ ከናሙናው ጋር መመሳሰል አለበት። የገዢት እቃ ግን የተለዩ ከሆነ አርሰዎ የማስመለስ መብትዎ የተጠበቀ ነው።

በጠቀሙበት ናሙና ጨርቅ መሰረት ሶፋ አዘዝሁ ሶፋው ሲመጣ ግን ቀለሙ እኔ ካዩሁት ናሙና ውጭ ነው።

ስለቃው ከተነገረለት ጋር አይዛመድም።

እቃው ስለተነገረት ወይም መግለጫ ከተደረገለት ጋር አይዛመድም (ለምሳሌ, ከምልክት አስጣጥ ላይ ወይም በቲቪ ከታዩው ማስታዎቂያ ጋር). የተገዛው እቃ ከተነገረለት ወይም ከተባለለት የተለዩ ከሆነ አርሰዎ ገንዘብዎን ማስመለስ መብትዎ ነው።

ከሱቁ ማውጫ ላይ ያለውን ዝርዝር አይቼ ከቆዳ የተሰራ ቦርሳ ገዛሁ፣ ቤት ሂጃ ሳዩው ግን ከሻይናል ጎማ የተሰራ ነው።

አሻሻጫ የተናገረው ተግባራዊ አይደለም።

እቃው አሻሻጫ ያደርጋል ብሎ የነገረዎን ተግባር የማያከናውን ከሆነ ገንዘብዎን የማስመለስ መብትዎ የተጠበቀ ነው።

ሰዓት ገዛሁ፣ አሻሻጫ እንደነገረኝ ሰዓቱን አድርጌ ውሃ ውስጥ መስመጥ ትችላለህ ነው፣ ነገር ግን ሰዓቱን አሰራ ባህር ውስጥ ሰዓት ሰዓቱን ውሃ ሞላለሁ።

እኔ ለጠየኩት አይሰራም። (የጠየቅሁትን አይሰራም።)

ስለሚከተለው ለየት ያለ ስራና ዓላማ ካልሰራ እቃውን መመለስ ይችላሉ።ይህም፡

- ከመግዛትዎ በፊት ለአሻሻጫ እቃውን ለምን እንደፈለጉት ከተናገሩ እና
- እቃውን ሲመርጡ በሱቁ ምክር ላይ ተመርኩዘው ከሆነ።

ለመኪና ሻጫ እኔ የምፈልገው መኪና ጀልባ የሚጎትት ነው ብዬ ነው።ያልሁትን ይሰራል በማለት አርሱም አንድ ሽጠልኝ ። ማታ የመኪናውን መረጃ ሳነብ መኪናው ጀልባ እንደሚጎትት ተረዳሁ።

ሃሳቤን ቀይረኩለሁ

አርሰዎ ሃሳብዎን ስለቆሩ ብቻ ሱቁ እቃውን አይመልስም። ነገር ግን፣ አንዳንድ ሱቆች የራሳቸው የሆነ የውስጥ መመሪያ ሊኖራቸው ሲችሉ ይህም እቃን ለመመለስ ወይም ለወደፊቱ ሌላ እቃ እንዲገዙ ነጥብ መያዝ ይሆናል።

ደረሰኝ የለኝም።

እቃውን ከዚያ ሱቅ የመግዛትዎ ማረጋገጫ ያስፈልግዎታል። እቃ የገዢብት ገንዘብ ደረሰኝ ከሌልዎ እነዚህን ማሳዩት ይችላሉ፣ ለምሳሌ፡

- የክሬዲት ካርድ ስቴትመንት
- የቀብድ/የሌይ ባይ ስምምነት
- የመግዛትዎ ማረጋገጫ ቁጥር በኢንተርኔት ወይም በስልክ የገዢ ከሆነ።

እቃውን ያገኘሁት እንደ ስጦታ ነው።

የስጦታ ደረሰኞች ልክ እንደገዢ ደንበኛ ለማስመለስ መብት አላቸው — መመለስ የሚችሉት የገዢብት ማረጋገጫ ካለዎት ነው። ከላይ ይመልከቱ።

የእውነታ ጽሁፍ ወረቀት

የገዛሁት ሽያጭ ላይ እያለ ነው።

እርስዎ ልክ በሙሉ ዋጋ እንደተገዛው እቃ የመመለስ መብት አለዎት። ለዚህ ነው መመለስ የማይቻልን እቃ በሽያጭ የሚል ጽሁፍ መለጠፍ ህገ ወጥ የሆነው።

ነገር ግን ሱቁ ችግር መኖሩን ነግረዎት አውቀው ለሚገዙት እቃ ወይም እርስዎ ሲመረምሩ ችግር መኖሩን አውቀው ለገዙት መመለስ አይችሉም። ለምሳሌ ከናቲራው ላይ ያለው ታግ ቅናሽ ያገኙት ብልሽት ስላለው ነው ብሎ ካመለከተ ነው።

ለምሳሌ ሽያጭ ላይ ያለ እቃዎች የሚያካትተው

- ቅናሽ ላይ የወጣ
- በናሙና እና በአሮጌ እቃ ማንጠልጠያ ላይ ያለ
- ከፋብሪካ መሸጫ የተገዛ ይሆናል።

አሮጌ የሰራ እቃ ነው የገዛሁት

ከሱቅ ከሆነ፣ ልክ አዲስ እቃ ሲገዙ ያለዎት መብት አሮጌም እቃ ሲገዙ መብቱ አለዎት፣ ነገር ግን እቃውን ሲገዙ የእቃውን ሁኔታ፣እድሜ እና ዋጋ ከግንዛቤ ማስገባር አለብዎት።

ከግለሰብ ሻጮች፡ ሻጩ የገዙትን እቃ የመመለስ፣ የመተካት ወይም የመጠገን ግዴታ የለበትም(ለምሳሌ ከጋራጅ ሴል ወይም በምደባ (ከእንሽግለን) ማስታዎቂያ በኩል የገዙት ከሆነ)።

ከኢንተርኔት ላይ ገዛሁት።

እቃውን የገዙት አውስትራልያ ውስጥ ካለ የኢንተርኔት ድርጅት ከሆነ ልክ ከሱቅ እንደገዙት ያለዎት መብት የተጠበቀ ነው። ነገር ግን የገዙት ከግለሰብ ካልሆነ በስተቀር። ከላይ ይመልከቱ።

ለተሰጠው መላ ከተሰማማሁ፣ እቃውን የመመለስ፣ የጥገና አገልግሎት ወይም ገንዘቡን የማስመለስ መብቱ የተጠበቀ ነው?

እንደ ችግሩ አይነት ይለያያል፡ ይህም

ከፍተኛ — ሊጠገን የማይቻል ወይም ለመጠገን አስቸጋሪ የሆነ

ከነዚህ መምረጥ ይችላሉ፡

- እቃውን መመለስ እና ገንዘብዎን መቀበል ወይም ምትኩን መቀበል ወይም
- እቃውን ለራስዎ አድርገው የእቃው ዋጋ የወረደበትን መጠን መተዳቅ

ቀላል— አግባብ ባለው ጊዜ ሊጠገን ይችላል

ለሱቁ እቃውን እንዲጠግነው እድል መስጠት ይከፈላል። አነሱ እቃውን መተካት፣ መጠገን ወይም ገንዘብዎን መመለስ ይችላሉ። ሱቁ እቃውን መጠገን እንፈልጋለን ካለ፣ እቃውን ለፋብሪካው እንዲጠገን የመመለስ ሃላፊነት የራሳቸው ነው (ከመመሪያ ጋር)።

ሱቁ እቃውን ለመጠገን ወይም ለመመለስ ከሚገባው በላይ ከወሰደ፡

- እቃውን ወስደው ገንዘቡ እንዲመለስ ወይም ሌላ እንዲተካልዎት መጠይቅ፣ ወይም
- ሌላ እቃውን የሚጠግን ሰው ፈልጎ እቃው የተሰራበትን ተመጣጣኝ ክፍያ ሱቁ እንዲከፍል ማድረግ።

በበለጠ ለመረዳት እካካቢ ያለውን የሽማግሌትን የመብት ጠባቂ ያነጋግሩ። በቋንቋ እርዳታ ለማግኘት በስልክ 13 14 50 በመደወል (በራስዎ ቋንቋ አስተርጓሚ እንዲቀርብ ይጠይቁ)

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

የአውስትራሊያ ውድድርና ሽማግሌ ኮሚሽን ውድድርን፣ በአግባቡ ንግድ ማካሄድና ሽማግሌን ለመከላከል ሃላፊነት ስላለው በስልክ 1300 303 502 ደውለው ማነጋገር ይችላሉ።