

## Τα δικαιώματά σας ως αγοραστής

Ένα Δελτίο Πληροφοριών για τα δικαιώματά σας ως αγοραστής σύμφωνα με τον Αυστραλιανό Νόμο Καταναλωτών

### Πότε δικαιούμαι επιστροφή χρημάτων;

Αν έχετε κάποιο πρόβλημα με είδη που αγοράσατε, το κατάστημα μπορεί να χρειαστεί να σας τα αντικαταστήσει, να σας επιστρέψει τα χρήματά σας, να τα επισκευάσει ή να σας προσφέρει οποιασδήποτε άλλης μορφής ικανοποίηση. Ο τρόπος της ικανοποίησης εξαρτάται από το πρόβλημα.

### Ποια προβλήματα πρέπει να ικανοποιεί ένα κατάστημα;

#### Είναι ελαττωματικό.

Δικαιούστε να επιστρέψετε ένα ελαττωματικό είδος, αφού όλα τα προϊόντα και οι υπηρεσίες πρέπει να είναι αποδεκτής ποιότητας.

Ένα είδος είναι ελαττωματικό όταν:

- δεν κάνει αυτό που υποτίθεται ότι πρέπει να κάνει υπό κανονικές συνθήκες – για παράδειγμα, η φρυγανιέρα μου δε φρυγανίζει το ψωμί
- έχει ελάττωμα – ο χρονοδιακόπτης της φρυγανιέρας μου έπαψε να λειτουργεί πολύ σύντομα από τότε που την αγόρασα
- η εμφάνιση ή το φινιρίσμά του είναι απαράδεκτο – η φρυγανιέρα μου είναι ξεγδαρμένη
- δεν είναι ασφαλές – η φρυγανιέρα μου βγάζει σπινθήρες
- δεν είναι ανθεκτικό – η φρυγανιέρα μου χάλασε σε μόλις τρεις μήνες αφότου την αγόρασα.

Δε δικαιούστε να επιστρέψετε ένα είδος αν:

- το κατάστημα σας ενημέρωσε (ή υπήρχε σχετική πινακίδα) σχετικά με αφανείς ατέλειες πριν κάνετε την αγορά σας
- εξετάσατε το είδος πριν το αγοράσετε και δε βρήκατε ατέλειες που έπρεπε να είχατε προσέξει
- χρησιμοποιήσατε το είδος με ακατάλληλο τρόπο, ή
- χρησιμοποιήσατε το είδος για μεγάλο χρονικό διάστημα.

### Ανακάλυψα ότι ήταν ελαττωματικό αφού το είχα ήδη χρησιμοποιήσει.

Μπορείτε να επιστρέψετε ένα ελαττωματικό είδος ακόμη κι αν:

- το έχετε φορέσει ή χρησιμοποιήσει
- έχετε αφαιρέσει τις ετικέτες ή τα σήματα, ή
- το έχετε βγάλει από την αρχική συσκευασία του.

*Αγόρασα ένα πουκάμισο, το φόρεσα μερικές φορές, αλλά στο πρώτο πλύσιμο τα χρώματα ξέβαψαν, παρ' όλο που ακολούθησα τις οδηγίες που έγραφε η ετικέτα.*

### Δεν ανταποκρίνεται στο δείγμα ή στο μοντέλο επίδειξης.

Όταν αγοράζετε ένα είδος βασισμένοι σε ένα δείγμα ή μοντέλο, αυτό πρέπει να ανταποκρίνεται σ' αυτά. Αν διαφέρει τόσο που δε θα το αγοράζατε, δικαιούστε επιστροφή των χρημάτων σας.

*Παράγγειλα ένα καναπέ με βάση ένα συγκεκριμένο δείγμα υφάσματος, αλλά όταν ήρθε είχε διαφορετικό χρώμα από εκείνο του δείγματος.*

### Δεν ανταποκρίνεται στην περιγραφή.

Το είδος πρέπει να ανταποκρίνεται στην περιγραφή (για παράδειγμα σε ότι αναγράφεται στην ετικέτα του ή σε μια διαφήμιση στην τηλεόραση). Αν διαφέρει τόσο πολύ από την περιγραφή, που δεν θα το αγοράζατε, τότε δικαιούστε επιστροφή των χρημάτων σας.

*Αγόρασα ένα πορτοφόλι που περιγραφόταν ως «δερμάτινο» στον κατάλογο του καταστήματος. Όταν γύρισα στο σπίτι, ανακάλυψα ότι ήταν από βινύλιο.*

### Δεν κάνει αυτά που είπε ο πωλητής.

Μπορείτε να επιστρέψετε ένα είδος που δεν ανταποκρίνεται σ' εκείνα που σας είπε ο πωλητής.

*Αγόρασα ένα ρολόι, που ο πωλητής μου είπε ότι μπορώ να το χρησιμοποιώ όταν κάνω καταδύσεις – αλλά όταν το φόρεσα στη θάλασσα, γέμισε νερό.*

### Δεν κάνει αυτά που ζήτησα.

Μπορείτε να επιστρέψετε ένα είδος που δεν ανταποκρίνεται σε συγκεκριμένη χρήση ή σκοπό αν:

- πριν το αγοράσετε, είπατε στον πωλητή τι θέλετε να κάνετε μ' αυτό, ή
- βασιστήκατε στις συστάσεις του καταστήματος όταν το επιλέξατε.

*Είπα στον πωλητή αυτοκινήτων ότι θέλω ένα αυτοκίνητο που να μπορεί να ρυμουλκεί τη βάρκα μου. Ο πωλητής μου πούλησε ένα, λέγοντάς μου ότι είναι κατάλληλο γι αυτή τη δουλειά. Το ίδιο βράδυ διάβασα το εγχειρίδιο ασφαλείας και ανακάλυψα ότι το νέο αυτοκίνητο δεν μπορεί να ρυμουλκήσει οποιαδήποτε βάρκα με ασφάλεια.*

### Αλλάξα γνώμη.

Ένα κατάστημα δεν είναι υποχρεωμένο να δεχτεί επιστροφή ενός είδους επειδή απλά αλλάξατε γνώμη. Ωστόσο, κάποια καταστήματα εφαρμόζουν δική τους πολιτική και προσφέρουν επιστροφή χρημάτων, αλλαγές ή πιστωτικές αποδείξεις για αγορές για τις οποίες αλλάξατε γνώμη.

## Δεν έχω απόδειξη αγοράς.

Πρέπει να αποδείξετε ότι το είδος που αγοράσατε είναι από το συγκεκριμένο κατάστημα. Αν δεν έχετε την απόδειξη αγοράς, μπορείτε:

- να επιδείξετε το εκκαθαριστικό της πιστωτικής σας κάρτας
- να παρουσιάσετε ένα συμφωνητικό αγοράς lay-by
- να δείξετε τον αριθμό επιβεβαίωσης ή απόδειξης αγοράς από τηλεφωνική ή online αγορά.

## Μου το έκαναν δώρο.

Εκείνοι που έλαβαν ένα είδος ως δώρο έχουν τα ίδια δικαιώματα επιστροφής χρημάτων με τους πελάτες εκείνους που έκαναν απευθείας αγορά – μπορείτε όμως να επιστρέψετε το είδος μόνο αν έχετε απόδειξη αγοράς. Δείτε πιο πάνω.

## Το αγόρασα σε εκπτώσεις.

Έχετε τα ίδια δικαιώματα επιστροφής χρημάτων για τα είδη που αγοράσατε με έκπτωση όπως με εκείνα που αγοράσατε σε κανονική τιμή. Γι αυτό είναι παράνομο να αναγράφεται σε πινακίδες «Δεν γίνονται επιστροφές σε είδη με έκπτωση».

Ωστόσο, δεν μπορείτε να ζητήσετε επιστροφή χρημάτων για προβλήματα για τα οποία σας ενημέρωσε το κατάστημα, ή που έπρεπε να είχατε προσέξει όταν εξετάζατε το είδος – για παράδειγμα, μια καρτέλα προσαρμοσμένη σε ένα πουκάμισο που γράφει «μειωμένη τιμή – ελαττωματική ραφή».

Παραδείγματα ειδών «με έκπτωση» περιλαμβάνουν:

- ό,τι πωλείται σε μειωμένη τιμή
- εκείνα που βρίσκονται σε ράφια που αναγράφουν 'samples and seconds' (δείγματα και προϊόντα διαλογής)
- Εκείνα που αγοράζονται από πρατήρια εργοστασίων.

## Το αγόρασα μεταχειρισμένο.

**Από κατάστημα:** Έχετε τα ίδια δικαιώματα επιστροφής χρημάτων για αγορές μεταχειρισμένων ειδών που έχετε και για τα καινούργια, πρέπει όμως να υπολογίζετε την ηλικία του είδους, την τιμή και την κατάστασή του τη στιγμή της αγοράς του.

**Από ιδιώτη πωλητή:** Ο πωλητής δεν είναι υποχρεωμένος να σας επιστρέψει χρήματα, να αντικαταστήσει ή να επισκευάσει το είδος που αγοράσατε απ' αυτόν (για παράδειγμα πωλήσεις από γκαράζ ή από μικρές αγγελίες).

## Το αγόρασα μέσω διαδικτύου (online).

Αν αγοράσατε από κάποια Αυστραλιανή επιχείρηση μέσω διαδικτύου, έχετε τα ίδια δικαιώματα επιστροφής όπως αν κάνατε αγορά από κατάστημα – εκτός αν αγοράσατε από ιδιώτη. Δείτε πιο πάνω.

## Δικαιούμαι ικανοποίηση. Μπορώ να ζητήσω επιστροφή των χρημάτων μου, επισκευή ή αντικατάσταση;

Εξαρτάται αν το πρόβλημα είναι:

**Μεγάλο – δεν μπορεί να επισκευαστεί, ή θα χρειαστεί για την επισκευή πολύς χρόνος ή η επισκευή είναι πολύ δύσκολη.**

Μπορείτε να επιλέξετε:

- να επιστρέψετε το είδος και να ζητήσετε επιστροφή χρημάτων ή αντικατάσταση, ή
- να κρατήσετε το είδος και να αποζημιωθείτε για τη μείωση της αξίας του.

**Μικρό – μπορεί να επισκευαστεί σε εύλογο χρόνο.**

Πρέπει να δώσετε στο κατάστημα την ευκαιρία να αποκαταστήσει το πρόβλημα. Εκείνο θα αποφασίσει αν θα σας επιστρέψει τα χρήματα που πληρώσατε, αν θα το επισκευάσει ή θα το αντικαταστήσει. Αν το κατάστημα επιλέξει να επισκευάσει το είδος είναι δική του ευθύνη να το επιστρέψει και να κάνει τις συνεννοήσεις με τον κατασκευαστή.

Αν το κατάστημα καθυστερήσει πολύ ή αρνηθεί να τακτοποιήσει το ζήτημα, μπορείτε:

- να επιστρέψετε το είδος και να ζητήσετε επιστροφή των χρημάτων σας ή αντικατάσταση, ή
- να αναθέσετε σε κάποιον άλλο την επισκευή και να ζητήσετε από το κατάστημα να πληρώσει ένα λογικό κόστος της επισκευής.

Για περισσότερες πληροφορίες επικοινωνήστε με την τοπική σας υπηρεσία προστασίας καταναλωτών. Για γλωσσική βοήθεια καλέστε το 13 14 50 (ζητήστε ένα διερμηνέα στη γλώσσα σας).

### 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

Η Australian Competition and Consumer Commission (Αυστραλιανή Επιτροπή Ανταγωνισμού και Καταναλωτών) είναι αρμόδια σε εθνική κλίμακα για θέματα ανταγωνισμού, θεμιτού εμπορίου και προστασίας των καταναλωτών. Μπορείτε να επικοινωνήσετε καλώντας το 1300 302 502.