

## از حقوق خود استفاده کنید – تعمیر، تعویض، پس دادن پول

وقتی که فراورده ای را می خرید، شما حق دارید انتظار داشته باشید که این فراورده کیفیت خوبی داشته و درست کار کند.

طبق قوانین جدید مصرف کننده در استرالیا، اگر فراورده ای را بخريد و عیبی داشته باشد حق دارید آن را به محلی که خریده اید پس برده و از آنها بخواهید عیب را برطرف کنند.

بسته به میزان عیب، فروشنده ملزم می باشد که آن را تعمیر یا تعویض کرده و یا پول آن را به شما پس بدهد. این موضوع وقتی که خدمتی را می گیرید و استاندارد آن مناسب نباشد هم صادق می باشد.

این حقوق را ضمانت های مصرف کننده می گویند و در مورد تمام فراورده ها و خدمات خریداری یا اجاره شده، نو یا دست دوم در فروشگاه یا از راه اینترنت (آنلاین) به اجرا در می آید.

بطور کلی، ضمانت های مصرف کننده یعنی همه کالاهای فروخته شده در استرالیا باید از کیفیت قابل قبولی برخوردار باشد، برای منظوری که معرفی شده درست کار بکند، و مطابق با توصیفی باشد که از آن داده شده است.

امکانات تعمیر و وسایل یدکی باید در ظرف یک مدت معقول فراهم شود و فروشنده و سازنده باید هر نوع تضمینی را که برای فراورده وجود دارد رعایت نمایند.

خدمات باید با دقت و مهارت ارائه شوند و اگر چارچوب زمانی برای آن تعیین نشده در مدت معقولی تکمیل شوند.

اگر کالا و خدمات طبق ضمانت های مصرف کننده نباشد، مناسب ترین راه برای فیصله آن بسته به میزان جدی بودن مسئله است. اگر مسئله عمده باشد، شما حق دارید که پس گرفتن پول خودتان یا تعویض آن را انتخاب کنید (یا در مورد خدمات غرامت دریافت کنید).

مسئله عمده در مورد یک کالا وقتی است که:

- مشکلی دارد که اگر خریدار از آن آگاه بود، آن را نمی خرید. برای مثال، موتور یک ماشین لباس شوئی جدید پس از سه ماه می شکند
- نا امن باشد – سیم یک پتوی برقی عیب داشته باشد بطور عمده ای با نمونه و یا توصیفی که از آن شده تفاوت داشته باشد

- کاملاً با نمونه و یا توصیفی که از آن شده متفاوت باشد – شما یک تی شرت آبی را از راه اینترنت سفارش می دهید ولی آنها برای شما یک تی شرت سرخ رنگ می فرستند
- کاری را که فروشنده ادعای انجام آن را کرده یا شما خواستید نمی کند – شما یک ترولی می خرید چون فروشنده می گوید می تواند 80 کیلوگرم حمل نماید، ولی وقتی 50 کیلوگرم را میبرد می شکند.

همچنین شما ممکن است بتوانید برای هر نوع کاهش ارزش از قیمت خریداری شده یا سایر زیان ها و صدمات ناشی از عیب این فراورده درخواست غرامت کنید.

اگر مشکل عمده نباشد، فروشنده می تواند انتخاب کند که آن را تعمیر یا تعویض نموده یا پول آن را پس بدهد یا مشکلی که خدمت ارائه شده داشته را حل نماید.

لیکن اگر شما از فراورده بد رستی استفاده نکنید و به آن صدمه بزنید، یا به خوبی توضیح ندادید که می خواهید این فراورده چه کاری را انجام دهد – یا فقط تغییر عقیده دادید – شما واجد شرایط جبران نیستید.

صرفنظر از آنچه که فروشنده ممکن است به شما بگوید، نمی تواند ضمانت های مصرف کننده را محدود کرده یا از انجام آن خود داری کند.

این برخلاف قانون است که یک فروشنده به شما بگوید که شما باید برای احقاق حقوقی که طبق ضمانت های مصرف کننده دارید پول پرداخت کنید، یا کاری انجام دهید که نشانه آن باشد که حقوق شما قابل احقاق نیست.

یک مثال آن گذاشتن علامت "پس از فروش پس گرفته نمی شود" می باشد. علائمی از قبیل "جناس فروخته شده پس گرفته نمی شود" و "یا" پس از 30 روز از فروش جنس پس گرفته نمی شود" تلویحا می گویند که در هیچ شرایطی جنس فروخته شده پس گرفته نخواهد شد – حتی موقعی که کالا یا خدمت مشکل عمده ای هم داشته باشد. ولی چنین چیزی اصلا واقعیت ندارد.

همچنین موقعی که شما یک جنس شخصی یا خانگی می خرید معمولا یک ضمانت از سازنده آن خواهید داشت. بسیاری از صاحبان کسب ضمانت ها را برای مدتی تمدید هم می کنند.

مهم است به یاد داشته باشید که این ضمانت ها جایگزین ضمانت سازنده نمی شود. به عبارت دیگر، ممکن است حق داشته باشید که جنس را برای شما تعمیر یا تعویض کرده و یا اینکه اگر تضمین تولید کننده نداشته، یا از مدت آن گذشته باشد، پول آن را به شما پس بدهند.

اگر با کالا و خدماتی مشکل داشتید، نخست باید با صاحب کسبی که از او خریداری کرده اید تماس بگیرید. اگر از ارائه کمک خود داری کردند، با اداره محلی حفاظت از مصرف کننده یا ACCC تماس بگیرید.

برای اطلاع بیشتر به [www.australia.gov.au/consumerrights](http://www.australia.gov.au/consumerrights)<sup>1</sup> مراجعه کنید.

---

<sup>1</sup> توجه: این تارنما از تاریخ 5 فوریه 2012 فعال می شود.