

使用您的权利——修理、更换、退款

你买了一件产品，自然而然地期望其质量优良且可以正常使用。

依据澳洲新的消费者法律，如果您买的产品不达标，您有权将其带回购买处并要求商家解决问题。

依据问题的严重程度，商家有义务修复或更换产品，或者退款。这同样也适用于您享受的服务不达标的情况。

这些权利被称作消费者保障，适用于所有购买或租赁的产品或服务，无论新品还是二手，无论是在商店还是在网上。

概括而言，消费者保障规定所有在澳洲出售的产品必须具备可接受的质量，与您获知的任何用途以及描述相符。

修理设施和零部件必须在合理的时间内提供，且提供商和生产商必须遵照产品的任一保修条款。

提供的服务必须具备应有的照护和技能，并且如果没有设定时间范围，服务要在合理的时间内完成。

如果产品或服务不符合消费者保障，解决问题的最好办法视乎问题的严重程度而定。如果属于严重问题，您有权选择退款或更换产品（或就服务获得赔偿）。

以下情况的产品属于有严重问题：

- 如果事先得知该问题人们不会去购买该产品。例如，一部新洗衣机的电机在使用三个月后坏了。
 - 不安全——电热毯有电路缺陷。
- 产品与样品或描述严重不符——您在网上购买了一件蓝色 T 恤，但是收到的却是红色的。
 - 不具备提供者所说的或您要求的功能——因为卖家说手推车能承重 80 公斤所以您买下了，但是在载重 50 公斤的时候手推车坏掉了。

如果产品在您购买后降价、或由于产品缺陷导致了其他损失或伤害，你可能也能够索取赔偿。

如果不是严重问题，商家将能够选择他们是否对产品进行修理、更换或退款，或修正服务中存在的问题。

但是，如果您错误使用或损坏了产品，或没有完全说明您购买它的用途——或您只是改变了主意——您将无权获得补救。

无论提供者跟您说了什么，他们都不能限制或拒绝任一消费者保障条款。

卖家如果告诉您您需要为消费者保障的各项权利付费，或试图引导您相信您的权利不适用，那么他就违反了法律。

其中一个例子就是悬挂“不退款”标志。诸如“促销商品不退款”或“30 日后不退款”的标志暗示任何情况都不可能获得退款——即便是产品或服务有严重问题。完全不是这么一回事。

另外，购买个人或家庭用品时，您通常会得到一份厂商保修。很多商家也提供延期保修。

务必记住，这些保修并不能代替消费者保障。换言之，即便您没有厂商保修或保修已经过期，您仍可能有权要求修理、更换或退款。

如果产品或服务有问题，您应首先联系提供该产品或服务的商家。如果商家拒绝帮助，联系你们当地的消费者保护机构或 **ACCC**。

欲知更多信息，请访问 www.australia.gov.au/consumerrights¹。

¹ 注意: 本网站将于 2012 年 2 月 5 日开通。