

ИСКОРИСТИТЕ ВАША ПРАВА – ПОПРАВКА, ЗАМЕНА, ПОВРАЋАЈ НОВЦА

Када купите производ, ви имате потпуно право да очекујете да је производ доброг квалитета и да ради како треба.

Према новим потрошачким законима у Аустралији, ако купите производ и није потпуно исправан, ви имате право да га вратите тамо где сте га купили и да тражите да реше проблем.

Зависно од тога колики је проблем, бизнис има обавезу да понуди поправку или замену или да вам врати новац. Исто важи и за услуге ако сте их наручили, а нису пружене према одговарајућим стандардима.

Ова права зову се 'гарантована потрошачка права' и важе за сву робу и услуге, за све што је купљено или изнајмљено ново, половно, у продавницама и на интернету.

Уопште речено, према гарантованим потрошачким правима - сва роба продата у Аустралији мора бити прихватљивог квалитета, треба да одговара намени са којом сте упознати и опису који је дат.

Поправке и резервни делови морају бити на располагању у разумном временском року и снабдевачи и произвођачи морају да се придржавају било какве гаранције која важи за производ.

Услуге морају да се пружају одговорно и стручно и посао мора бити обављен у разумном временском року, ако рок није претходно договорен.

Ако производи или услуге не испуњавају гарантована потрошачка права, начин да се ово реши зависиће од тога колико је проблем озбиљан. Ако је већи проблем, имате право да тражите повраћај новца или замену производа (или да добијете надокнаду ако се ради о услугама).

Већи проблем са производом је у следећим ситуацијама:

- када постоји проблем који би особу зауставио да купи производ, да је особа знала за то. На пример, када мотор у новој машини за прање рубља откаже после три месеца
- када производ није безбедан – када електрично ћебе има неисправне жице/грејаче
- када је производ битно различит од узорка или описа – наручили сте плаву мајцу преко интернета, а послали су вам црвену
- када не ради оно што је продавац рекао да ради или шта сте ви тражили да ради – купили сте колица јер вам је продавац рекао да могу да носе 80кг, али су се она сломила носећи само 50кг.

Ви можда такође можете да тражите надокнаду ако је пала вредност у односу на цену коју сте платили, или у вези неког другог губитка или штете због неисправног производа.

Ако није већи проблем, бизнис може да одлучи да ли ће извршити поправку, заменити производ или вратити новац, односно да ли ће решити проблем са услугом.

Међутим, ако сте погрешно користили или оштетили производ, или нисте у потпуности објаснили шта сте желели да производ ради – или сте се једноставно предомислили – нећете имати право на мере за помоћ потрошачима.

Независно од тога шта вам снабдевач каже, они не могу да ограниче или одбију било шта што спада у ваша гарантована потрошачка права.

Противзаконито је да вам продавац каже да морате да платите за оно што је под гарантованим правима потрошача, или да вас на било који начин наведе да мислите да ваша права не важе.

На пример, истицање знака 'нема повраћаја новца'. Знаци као '*нема повраћаја новца за ствари на распродају*' и '*нема повраћаја новца после 30 дана*' наводе на то да је немогуће да вам се новац врати под било којим околностима – чак и кад постоји већи проблем са робом или услугама. У ствари, није тако.

Такође када купујете ствари за себе или за домаћинство, ви углавном добијате гаранцију произвођача. Многи бизниси исто тако нуде продужену гаранцију.

Важно је да знате да ове гаранције не замењују гарантована права потрошача. Другим речима, ви можете имати право на поправку, замену или повраћај новца чак и да немате гаранцију произвођача или да вам је гаранција истекла.

Ако имате проблем са производом или услугом, треба прво да контактирате бизнис где сте производ купили односно услуге наручили. Ако они одбију да вам помогну, контактирајте вашу локалну службу за заштиту потрошача или АССС.

За више информација посетите www.australia.gov.au/consumerrights¹

¹ НАПОМЕНА: Ова интернет страница ће почети да ради 5. фебруара 2012