

HAKLARINIZI KULLANIN – ONARIM, DEĞİŞTİRME, PARANIN GERİ ÖDENMESİ

Bir ürün satın aldığınızda, iyi kalitede olması ve gereği gibi çalışması konusunda her hakka sahip bulunursunuz.

Avustralya'nın yeni tüketici yasaları kapsamında, bir ürün satın aldığınız zaman bu ürünün iyi durumda bulunmaması halinde aldığınız yere geri götürüp sorunu düzeltmelerini istemeye hakkınız vardır.

Sorunun kapsamına bağlı olarak işletme, ürünün onarımını, değiştirilmesini ya da paranızın geri ödenmesini önermek zorundadır. Bir hizmet satın aldıktan sonra bunun uygun satandartlarda yerine getirilmemesi durumunda da aynı kural geçerlidir.

Bu haklar, tüketici garantileri olarak tanımlanır ve mağazalardan ve İnternet'ten satın alınan, yeni ya da ikinci el tüm ürün ve hizmetlere uygulanır.

Daha geniş bir anlatımla tüketici garantileri, Avustralya'da satılan her ürünün kabul edilebilir bir kalitede bulunmasını, açıkladığınız kullanım amaçlarına ve belirtilen tanıma uygun olmasını öngörür.

Onarım olanaklarının ve yedek parçaların makul bir süre için sağlanması ve satıcı ve imalatçıların ürünün garanti koşullarına uymaları gerekir.

Hizmetler özenle ve yetenekli bir şekilde sağlanmalı ve önceden bir süre sınırının saptanmamış olması durumunda, makul bir sürede tamamlanmalıdır.

Ürün ve hizmetlerin tüketici garantisini karşılayamamaları durumunda, anlaşmazlığın en uygun yolla çözümü sorunun önem derecesine bağlı bulunur. Sorunun büyük olması durumunda, paranızın geri ödenmesi ya da ürünün değiştirilmesi (bir hizmet sözkonusu ise tazminat talebi) arasında bir seçim yapabilirsiniz.

Bir ürünle ilgili büyük sorun aşağıda belirtildiği gibi tanımlanabilir:

- ürünün bu tür sorunu olduğunun önceden bilinmesi durumunda satın almaktan vaz geçilecek olması. Söz gelimi, yeni çamaşır makinesinin motorunun üç ay sonra bozulması
- güvenli olmaması – elektrikli battaniyenin hatalı kablo bantları

- ürünün, örneğinden ya da tanımından önemli derecede farklı bulunması – İnternet yoluyla ısmarladığınız mavi tişört yerine kırmızı bir tişört gönderiliyor
- ürünün, satıcının söylediği ya da sizin almadan önce belirtmiş bulunduğunuz görevleri yapamaması – satıcının 80kg taşıyacağını açıkladığı bir el arabası satın alıyorsunuz ancak 50kg ağırlığındaki bir yükü taşıırken kırılıyor.

Ayrıca, ödediğiniz ücret karşılığı değer kaybı ya da hatalı ürünün yarattığı kayıp ya da hasar için tazminat ödenmesi talebinde de bulunabilirsiniz.

Sorunun büyük olmaması durumunda, ürünün tamiri, değiştirilmesi ya da paranın geri ödenmesi ya da hizmetle ilgili sorunun düzeltilmesi konusunda, işletme karar verebilir.

Ancak, ürünü yanlış kullanmanız ya da hasar vermeniz ya da satın alma sırasında üründen ne yapmasını beklediğinizi açıkça anlatmamanız durumunda – ya da sadece fikir değiştirdiğinizde - sorunun giderilmesi için hakkınız bulunmaz.

Satıcının size ne söylediğine bakılmaksızın, tüketici garantilerinin hiçbirisi sınırlandırılmaz ya da reddedilemez.

Satıcının size tüketici garantisi kapsamındaki haklarınız için ödeme yapmanız gerektiğini söylemesi ya da haklarınızı kullanamayacağınız konusunda sizi inandırmaya çalışması yasaya aykırıdır.

Bunun bir örneği “para iadesi yapılmaz” ilanlarının sergilenmesidir. *Tenzilatlı satışlarda para iadesi yapılmaz ve 30 günlük süreden sonra para geri ödenmez* ilanları, hiçbir koşulda paranızın geri ödenmeyeceğini ima etmektedir. Gerçekte durum böyle değildir.

Ayrıca, kişisel eşya ve ev eşyalarını, genellikle imalatçı garantisi altında satın alırsınız. Birçok işletme ayrıca ek garanti teklif ederler.

Bu tür garantilerin, tüketici garantilerinin yerini almadığı unutulmamalıdır. Diğer bir deyişle, imalatçı garantisinin bulunmadığı ya da garantinin sona erdiği durumlarda dahi, tamir, değiştirme ya da paranın geri ödenmesine hakkınız bulunabilir.

Bir ürünle ya da almış olduğunuz hizmetle ilgili bir sorununuz bulunduğunda ilk önce, satın aldığınız işletme ile iletişim kurmalısınız. İşletmenin yardımcı olmak istememesi durumunda, yerel tüketici koruma kuruluşunuzla ya da ACCC ile ilişki kurun.

Daha fazla bilgi edinmek için, www.australia.gov.au/consumerrights¹ adresli web sitesini ziyaret edin.

¹ NOT: Bu websitesinin etkinliği 5 Şubat 2012 tarihinde başlayacaktır.