

## **ΑΣΚΗΣΤΕ ΤΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΣΑΣ– ΕΠΙΣΚΕΥΗ. ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΣΗ. ΕΠΙΣΤΡΟΦΗ ΤΩΝ ΧΡΗΜΑΤΩΝ**

Όταν αγοράζετε ένα προϊόν, έχετε κάθε δικαίωμα να αναμένετε ότι θα είναι καλής ποιότητας και θα λειτουργεί σωστά.

Σύμφωνα με τις νέους νόμους της Αυστραλίας για τους καταναλωτές, αν έχετε αγοράσει ένα προϊόν και δεν είναι αποδεκτής ποιότητας έχετε το δικαίωμα να το επιστρέψετε εκεί που το αγοράσατε και να ζητήσετε από την επιχείρηση να διορθώσει το πρόβλημα.

Ανάλογα με την έκταση του προβλήματος, η επιχείρηση είναι υποχρεωμένη να προσφέρει την επισκευή ή την αντικατάσταση ή την επιστροφή των χρημάτων σας. Το ίδιο ισχύει και αν μισθώσετε μια υπηρεσία η οποία δεν παρέχεται σε κατάλληλο βαθμό.

Τα δικαιώματα αυτά ονομάζονται εγγυήσεις στον καταναλωτή και ισχύουν για όλα τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που αγοράζονται ή ενοικιάζονται καινούρια, μεταχειρισμένα, σε καταστήματα και στο ίντερνέτ.

Σε γενικές γραμμές, οι εγγυήσεις στον καταναλωτή ορίζουν ότι όλα τα αγαθά που πωλούνται στην Αυστραλία πρέπει να είναι αποδεκτής ποιότητας, να είναι κατάλληλα για οποιονδήποτε σκοπό καταστήσατε γνωστό και να ταιριάζουν στην περιγραφή που δόθηκε.

Οι εγκαταστάσεις για επισκευή και ανταλλακτικά πρέπει παρέχονται για εύλογο χρονικό διάστημα, και οι προμηθευτές και οι κατασκευαστές πρέπει να συμμορφώνονται με όλες τις εγγυήσεις που καλύπτουν το προϊόν.

Οι υπηρεσίες πρέπει να παρέχονται με τη δέουσα επιμέλεια και δεξιότητες, και να ολοκληρωθούν εντός εύλογου χρονικού διαστήματος σε περίπτωση που δεν έχει συμφωνηθεί χρονοδιάγραμμα.

Αν τα προϊόντα ή οι υπηρεσίες δεν ανταποκρίνονται στις εγγυήσεις στον καταναλωτή, ο πλέον ενδεδειγμένος τρόπος να επιλύσετε το πρόβλημα θα εξαρτηθεί από το πόσο σοβαρό είναι. Αν είναι ένα σημαντικό πρόβλημα, έχετε το δικαίωμα να επιλέξετε επιστροφή των χρημάτων ή προϊόν αντικατάστασης (ή να λάβετε αποζημίωση στην περίπτωση των υπηρεσιών).

Το σημαντικό πρόβλημα ενός προϊόντος είναι όταν:

- έχει ένα πρόβλημα το οποίο αν κάποιος το γνώριζε δεν θα το αγόραζε. Για παράδειγμα, το μοτέρ σε ένα νέο πλυντήριο χαλνά μετά από τρεις μήνες
- δεν είναι ασφαλές - μια ηλεκτρική κουβέρτα έχει ελαττωματική καλωδίωση
- διαφέρει σημαντικά από το δείγμα ή την περιγραφή - παραγγέλνετε ένα μπλε T-σερτ από το ίντερνέτ, αλλά σας έστειλαν κόκκινο

- δεν κάνει αυτό που ο προμηθευτής είπε ότι θα έκανε ή αυτό που ζητήσατε - αγοράσατε ένα καρότσι, επειδή ο πωλητής σας λέει ότι μπορεί να μεταφέρει 80 κιλά, αλλά σπάζει ενώ μεταφέρει 50 κιλά.

Μπορεί επίσης να είστε σε θέση να ζητήσετε αποζημίωση για τυχόν μείωση της αξίας από την τιμή που πληρώσατε, ή άλλη απώλεια ή ζημία που προκλήθηκε από το ελαττωματικό προϊόν.

Αν δεν είναι σημαντικό πρόβλημα η επιχείρηση μπορεί να επιλέξει αν θα το επισκευάσει, θα το αντικαταστήσει ή θα επιστρέψει τα χρήματα του προϊόντος ή θα διορθώσει το πρόβλημα της υπηρεσίας.

Ωστόσο, αν κακομεταχειριστήκατε ή προκαλέσατε βλάβη στο προϊόν, ή δεν εξηγήσατε πλήρως το τι θέλατε να κάνει - ή απλά αλλάξατε γνώμη - δεν θα δικαιούστε αποκατάσταση.

Ανεξάρτητα από το τι μπορεί να σας πει ο προμηθευτής, δεν μπορούν να περιορίσουν ή να αρνηθούν καμία από τις εγγυήσεις στον καταναλωτή.

Είναι παράνομο να σας πει κάποιος πωλητής ότι πρέπει να πληρώσετε για τα δικαιώματα που απορρέουν από εγγυήσεις στον καταναλωτή, ή να ενεργεί με τρόπο που σας κάνει να πιστεύετε ότι δεν ισχύουν τα δικαιώματά σας.

Ένα παράδειγμα είναι η επίδειξη επιγραφών “no refunds” («χρήματα δεν επιστρέφονται»). Οι επιγραφές όπως *No refund on sale items* (Χρήματα δεν επιστρέφονται στα προϊόντα με έκπτωση πώλησης) και *No refunds after 30 days* (Χρήματα δεν επιστρέφονται μετά από 30 ημέρες) σημαίνουν ότι είναι αδύνατο να πάρετε χρήματα σε καμία περίπτωση - ακόμη κι όταν υπάρχει ένα σημαντικό πρόβλημα με το προϊόν ή την υπηρεσία. Αυτό απλά δεν ισχύει.

Επίσης, όταν αγοράζετε προϊόντα προσωπικής ή οικιακής χρήσης συνήθως παίρνετε την εγγύηση του κατασκευαστή. Πολλές επιχειρήσεις προσφέρουν επίσης εκτεταμένες εγγυήσεις.

Είναι σημαντικό να θυμόμαστε ότι αυτές οι εγγυήσεις δεν αντικαθιστούν τις εγγυήσεις στον καταναλωτή. Με άλλα λόγια, μπορεί να έχετε δικαίωμα επισκευής, αντικατάστασης ή επιστροφής, ακόμη κι αν δεν έχετε την εγγύηση του κατασκευαστή ή αν η εγγύηση έχει λήξει.

Αν έχετε κάποιο πρόβλημα με προϊόν ή υπηρεσία θα πρέπει πρώτα να επικοινωνήσετε με την επιχείρηση απ' όπου το αγοράσατε. Αν αυτοί αρνηθούν να βοηθήσουν, επικοινωνήστε με την τοπική υπηρεσία προστασίας των καταναλωτών ή με το ACCC.

Για περισσότερες πληροφορίες επισκεφθείτε το [www.australia.gov.au/consumerrights](http://www.australia.gov.au/consumerrights)<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Η ιστοσελίδα θα ενεργοποιηθεί από τις 5 Φεβρουαρίου 2012