

HÃY SỬ DỤNG CÁC QUYỀN CỦA QUÝ VỊ - SỬA CHỮA, THAY THẾ, HOÀN TIỀN

Khi quý vị mua một sản phẩm nào đó, quý vị có mọi quyền kỳ vọng sản phẩm đó có chất lượng tốt và hoạt động tốt.

Theo luật lệ bảo vệ người tiêu thụ mới của Úc, nếu quý vị mua một sản phẩm nào đó và nó không đủ tốt, thì quý vị có quyền mang sản phẩm đó trở lại nơi quý vị đã mua và yêu cầu doanh vụ sửa chữa vấn đề này.

Tùy thuộc vào quy mô của vấn đề, doanh vụ có bốn phận phải cung cấp biện pháp sửa chữa hay thay thế sản phẩm hoặc hoàn tiền của quý vị. Nguyên tắc này cũng được áp dụng nếu quý vị thuê, mua một dịch vụ nào đó mà dịch vụ này không được cung cấp đạt một tiêu chuẩn thích hợp.

Các quyền này được gọi là những bảo đảm của người tiêu thụ và các quyền này được áp dụng với tất cả các hàng hóa và dịch vụ được mua hay thuê mới, cũ, trong cửa hàng hay trực tuyến.

Theo nghĩa rộng, những bảo đảm của người tiêu thụ quy định là tất cả các hàng hóa được bán tại Úc phải có chất lượng có thể chấp nhận được, đạt tiêu chuẩn cho tất cả các mục đích mà quý vị được cho biết và khớp với mô tả được cung cấp.

Các biện pháp sửa chữa và bộ phận thay thế phải sẵn có trong một thời gian hợp lý, và nhà cung cấp cũng như nhà sản xuất phải tuân thủ tất cả các thời gian bảo hành của sản phẩm đó.

Các dịch vụ phải được cung cấp với sự chăm sóc và tay nghề phù hợp, và phải được hoàn thành trong một thời gian hợp lý nếu một khung thời gian ấn định đã không được thỏa thuận.

Nếu hàng hóa hay sản phẩm đó không đáp ứng được những bảo đảm của người tiêu thụ, thì cách thích hợp nhất để giải quyết việc này sẽ tùy thuộc vào mức độ trầm trọng của vấn đề. Nếu đây là một vấn đề lớn, thì quý vị có quyền chọn cách được hoàn tiền hoặc có một sản phẩm thay thế (hoặc nhận được bồi thường trong trường hợp đó là dịch vụ).

Một vấn đề lớn với sản phẩm là khi sản phẩm đó:

- có vấn đề mà có thể đã làm cho ai đó không mua nó nếu họ biết đến vấn đề này. Ví dụ, động cơ trong một chiếc máy giặt mới bị hư sau ba tháng
- là không an toàn – một chiếc mền điện có dây bị lỗi

- khác nhiều so với sản phẩm mẫu hoặc mô tả - quý vị đặt mua qua Internet một chiếc áo thun màu xanh, nhưng được gửi đến một chiếc màu đỏ
- không làm được những gì mà nhà cung cấp nói là nó có thể làm được hoặc những gì mà quý vị đã yêu cầu – quý vị mua một chiếc xe đẩy hàng bởi người bán nói với quý vị là nó có thể vận chuyển được 80kg, nhưng nó bị gãy khi đang vận chuyển 50kg.

Quý vị còn có thể đòi bồi thường cho bất kỳ sự sụt giảm nào về giá trị so với giá mà quý vị đã trả, hay bất kỳ mất mát hay tổn thất nào bị gây ra do sản phẩm lỗi này.

Nếu đó không phải là một vấn đề lớn, thì doanh vụ sẽ có thể chọn liệu xem họ sẽ sửa chữa, thay thế hay hoàn tiền đối với sản phẩm này hoặc sửa chữa vấn đề bằng việc bảo dưỡng.

Tuy nhiên, nếu quý vị đã sử dụng sai hoặc làm hư hại sản phẩm, hoặc đã không giải thích đầy đủ về những gì quý vị đã muốn sản phẩm đó thực hiện – hoặc chỉ đơn giản là quý vị đã đổi ý – thì quý vị sẽ không có quyền hưởng biện pháp khắc phục.

Bất kể những gì nhà cung cấp có thể nói với quý vị, họ không thể hạn chế hoặc từ chối bất kỳ sự bảo đảm nào trong những bảo đảm của người tiêu thụ.

Điều trái pháp luật là khi người bán hàng cho quý vị biết là quý vị phải trả tiền cho các quyền này thuộc những bảo đảm của người tiêu thụ, hoặc người bán hàng làm bất kỳ điều gì khiến quý vị tin là các quyền của quý vị không được áp dụng.

Lấy thí dụ, việc trưng các biển báo “no refunds” (“không hoàn tiền”). Các biển báo như *No refund on sale items* (*Không hoàn tiền đối với những đồ giảm giá*) và *No refunds after 30 days* (*Không hoàn tiền sau 30 ngày*) hàm ý là việc được hoàn tiền trong bất kỳ hoàn cảnh nào – ngay cả khi có vấn đề lớn với hàng hóa hay dịch vụ, đều là việc không thể. Đơn giản không phải là vậy.

Hơn nữa, khi quý vị mua hàng hóa cá nhân hay gia dụng, quý vị thường có một thời gian bảo hành của nhà sản xuất. Nhiều doanh vụ còn cung cấp thời gian bảo hành được gia hạn.

Điều quan trọng cần nhớ là những thời gian bảo hành này không thay thế những bảo đảm của người tiêu thụ. Nói cách khác, quý vị có thể có quyền nhận được biện pháp sửa chữa, thay thế hay hoàn tiền ngay cả nếu quý vị không có thời gian bảo hành của nhà sản xuất hoặc nếu thời gian bảo hành đã hết hạn.

Nếu quý vị có vấn đề với một sản phẩm hay dịch vụ nào đó, trước hết, quý vị nên liên lạc với doanh vụ mà quý vị đã mua sản phẩm hay dịch vụ này. Nếu họ từ chối giúp đỡ, thì hãy liên lạc với cơ quan bảo vệ người tiêu thụ tại địa phương của quý vị hoặc với ACCC (Ủy hội Bảo vệ Cạnh tranh và Người tiêu thụ của Úc).

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập trang mạng www.australia.gov.au/consumerrights¹.

¹ 'LƯU Ý: Trang mạng này sẽ có trên mạng từ ngày 5 tháng Hai năm 2012'.