

使用您的權利——修理、更換、退款

你買了一件產品，自然而然地期望其品質優良且可以正常使用。

依據澳洲新的消費者法律，如果您買的產品不達標，您有權將其帶回購買處並要求商家解決問題。

依據問題的嚴重程度，商家有義務修復或更換產品，或者退款。這同樣也適用於您享受的服務不達標的情況。

這些權利被稱作消費者保障，適用於所有購買或租賃的產品或服務，無論新品還是二手，無論是在商店還是在網上。

概括而言，消費者保障規定所有在澳洲出售的產品必須具備可接受的品質，與您獲知的任何用途以及描述相符。

修理設施和零部件必須在合理的時間內提供，且提供商和生產商必須遵照產品的任一保修條款。

提供的服務必須具備應有的照護和技能，並且如果沒有設定時間範圍，服務要在合理的時間內完成。

如果產品或服務不符合消費者保障，解決問題的最好辦法視乎問題的嚴重程度而定。如果屬於嚴重問題，您有權選擇退款或更換產品（或就服務獲得賠償）。

以下情況的產品屬於有嚴重問題：

- 如果事先得知該問題人們不會去購買該產品。例如，一部新洗衣機的電機在使用三個月後壞了
- 不安全——電熱毯有電路缺陷
- 產品與樣品或描述嚴重不符——您在網上購買了一件藍色 T 恤，但是收到的卻是紅色的
- 不具備提供者所說的或您要求的功能——因為賣家說手推車能承重 80 公斤所以您買下了，但是在載重 50 公斤的時候手推車壞掉了。

如果產品在您購買後降價、或由於產品缺陷導致了其他損失或傷害，你可能也能夠索取賠償。

如果不是嚴重問題，商家將能夠選擇他們是否對產品進行修理、更換或退款，或修正服務中存在的問題。

但是，如果您錯誤使用或損壞了產品，或沒有完全說明您購買它的用途——或您只是改變了主意——您將無權獲得補救。

無論提供者跟您說了什麼，他們都不能限制或拒絕任一消費者保障條款。

賣家如果告訴您您需要為消費者保障的各項權利付費，或試圖引導您相信您的權利不適用，那麼他就違反了法律。

其中一個例子就是懸掛“不退款”標誌。諸如“促銷商品不退款”或“30 日後不退款”的標誌暗示任何情況都不可能獲得退款——即便是產品或服務有嚴重問題。完全不是這麼一回事。

另外，購買個人或家庭用品時，您通常會得到一份廠商保修。很多商家也提供延期保修。

務必記住，這些保修並不能代替消費者保障。換言之，即便您沒有廠商保修或保修已經過期，您仍可能有權要求修理、更換或退款。

如果產品或服務有問題，您應首先聯繫提供該產品或服務的商家。如果商家拒絕幫助，聯繫你們當地的消費者保護機構或 **ACCC**。

欲知更多資訊，請訪問 www.australia.gov.au/consumerrights¹。

¹ 注意：本網站將於 2012 年 2 月 5 日開通。