សូមប្រើសិទ្ធិរបស់លោកអ្នក – ការជួសជុល ការប្តូរជំនួស ការសងប្រាក់មកវិញ

នៅពេលលោកអ្នកទិញផលិតផលណាមួយ លោកអ្នកមានសិទ្ធិគ្រប់យ៉ាងដើម្បីរំពឹងទុកថាវាមានគុណភាពល្អ ហើយមាន ដំណើរការត្រឹមត្រូវ។

នៅក្រោមច្បាប់អ្នកប្រើប្រាស់ថ្មីរបស់ប្រទេសអូស្ត្រាលី ប្រសិនបើលោកអ្នកទិញផលិតផលណាមួយ ហើយវាពុំមានគុណភាព តាមបទដ្ឋានត្រឹមត្រូវទេ លោកអ្នកមានសិទ្ធិយកផលិតផលនោះទៅឲ្យកន្លែងដែលលោកអ្នកបានទិញវាមក ហើយស្នើសុំឲ្យ អាជីវកម្មដោះស្រាយបញ្ហាឡើងវិញ។

អាស្រ័យទៅតាមទំហំនៃបញ្ហា អាជីវកម្មមានកាតព្វកិច្ចផ្តល់ជូនការជួសជុល ឬប្តូរទំនិញ ឬសងប្រាក់មកលោកអ្នកវិញ។ ការនេះនឹងអនុវត្តដូចគ្នាដែរប្រសិនបើលោកអ្នកទាក់ទងជាមួយកិច្ចបំរើ ហើយគេពុំបានផ្តល់ឲ្យតាមបទដ្ឋានត្រឹមត្រូវទេ។

សិទ្ធិទាំងនេះហៅថា ការធានារ៉ាប់រងចំពោះអ្នកប្រើប្រាស់ ហើយវាអនុវត្តចំពោះទំនិញ និងកិច្ចបំរើទាំងអស់ដែលបានទិញ ឬជួលរបស់នៅថ្មី ឬរបស់ដែលគេធ្លាប់ប្រើប្រាស់ហើយ នៅក្នុងហាង ហើយនិងតាមអ៊ីនធើណិត។

ក្នុងន័យទូទៅ ការធានារ៉ាប់រងចំពោះអ្នកប្រើប្រាស់ បញ្ជាក់ថាទំនិញទាំងអស់ដែលបានលក់នៅក្នុងប្រទេសអូស្ត្រាលី ត្រូវមានគុណភាពដែលអាចទទួលយកបាន សមស្របតាមគោលបំណងដែលលោកអ្នកបានប្រាប់ឲ្យដឹង និងត្រូវតាម សេចក្តីពិពណ៌នាដែលអាជីវកម្មបានផ្តល់ឲ្យ។

កន្លែងជួសជុល និងគ្រឿងបន្លាស់ត្រូវមានផ្តល់ជូនក្នុងពេលដ៏សមរម្យ ហើយអ្នកផ្គត់ផ្គង់ និងរោងចក្រផលិត ត្រូវគោរពតាមការទទួលរ៉ាប់រងណាមួយដែលគ្របដណ្តប់លើទំនិញនោះ។

កិច្ចបំរើត្រូវប្រគល់ជូនដោយមានការយកចិត្តទុកដាក់ជាចាំបាច់ ហើយប្រកបទៅដោយមុខជំនាញ ព្រមទាំងបំពេញរួចក្នុង រង្វង់ពេលដ៏សមរម្យ ប្រសិនបើពុំមានការព្រមព្រៀងលើកាលកំណត់ទេ។

ប្រសិនបើទំនិញ ឬកិច្ចបំរើពុំសមស្របតាមការធានារ៉ាប់រងចំពោះអ្នកប្រើប្រាស់ទេ របៀបដែលសមរម្យបំផុតដើម្បីដោះ ស្រាយបញ្ហា គឺអាស្រ័យទៅលើសភាពធ្ងន់ធ្ងរនៃបញ្ហានោះ។ ប្រសិនបើវាជាបញ្ហាសំខាន់ លោកអ្នកមានសិទ្ធិដើម្បីជ្រើសរើស យកការសងប្រាក់មកវិញ ឬការប្តូរផលិតផល (ឬទទួលការសងជម្ងឺចិត្តក្នុងករណីកិច្ចបំរើ)។

ផលិតផលដែលមានបញ្ហាសំខាន់ គឺនៅពេលវាៈ

- មានបញ្ហាដែលនឹងបញ្ឈប់អ្នកណាម្នាក់មិនឲ្យទិញផលិតផល ប្រសិនបើគេបានដឹងអំពីបញ្ហានោះ។ ឧទាហរណ៍ ម៉ូទ័រក្នុងម៉ាស៊ីនបោកគក់ថ្មីបានខូច ក្រោយពេលប្រើប្រាស់បាន៣ខែ។
- ពុំមានសុវត្ថិភាព – ភួយអគ្គីសនីមានខ្សែភ្លើងខូច។
- មានលក្ខណៈខុសគ្នាយ៉ាងច្រើនពីគំរូ ឬពីសេចក្តីពិពណ៌នា – លោកអ្នកបញ្ជាទិញអាវដៃខ្លីពណ៌ខៀវ តាមអ៊ីនធើណិត ក៏ប៉ុន្តែគេផ្ញើឲ្យអាវដៃខ្លីពណ៌ក្រហមវិញ។
- ពុំធ្វើអ្វីតាមដូចដែលអ្នកផ្គត់ផ្គង់បាននិយាយថាវានឹងធ្វើ ឬអ្វីដែលលោកអ្នកចង់ឲ្យធ្វើ – លោកអ្នកទិញរទេះ រុញមានកង់សំរាប់ដឹកឥវ៉ាន់ ពីព្រោះអ្នកលក់ប្រាប់លោកអ្នកថាវាអាចផ្ទុកបានទម្ងន់៨០គ.ក ក៏ប៉ុន្តែវា បាក់ខូចក្នុងពេលផ្ទុកត្រឹម៥០គ.កប៉ុណ្ណោះ។

លោកអ្នកប្រហែលជាអាចទាមទារការសងជម្ងឺចិត្ត ចំពោះការធ្លាក់ចុះថ្លៃពីតម្លៃដែលលោកអ្នកបានបង់ឲ្យគេ ឬការបាត់បង់ ឬខូចខាតបណ្តាលមកពីផលិតផលមានការខុសឆ្គង។

ប្រសិនបើវាមិនមែនជាបញ្ហាសំខាន់ទេ អាជីវកម្មអាចជ្រើសរើសថាតើគេនឹងជួសជុល ប្តូរ ឬសងប្រាក់ថ្លៃផលិតផលមកវិញ ឬដោះស្រាយបញ្ហាដោយការជួសជុល។

ទោះជាយ៉ាងនេះក្តី ប្រសិនបើលោកអ្នកប្រើប្រាស់ផលិតផលពុំត្រឹមត្រូវតាមរបៀប ឬធ្វើឲ្យវាខូចខាត ឬពុំពន្យល់ឲ្យបានពេញលេញអំពីអ្វីដែលលោកអ្នកចង់ឲ្យវាធ្វើ – ឬលោកអ្នកគ្រាន់តែប្តូរគំនិតពុំចង់បានផលិតផលប៉ុណ្ណោះ – នោះលោកអ្នកពុំមានសិទ្ធិទទួលបានមធ្យោបាយដោះស្រាយពីអាជីវកម្មឡើយ។

ដោយពុំចាំបាច់គិតអំពីអ្វីដែលអ្នកផ្គត់ផ្គង់អាចប្រាប់លោកអ្នក គេពុំអាចដាក់កំរិត ឬបដិសេធការធានារ៉ាប់រងណាមួយចំពោះអ្នកប្រើប្រាស់បានឡើយ។

គឺជាការខុសច្បាប់ចំពោះអ្នកលក់ដែលប្រាប់លោកអ្នកថា លោកអ្នកត្រូវបង់ប្រាក់ដើម្បីគ្របដណ្តប់សិទ្ធិនៅក្រោមការធានារ៉ាប់រងចំពោះអ្នកប្រើប្រាស់ ឬធ្វើអ្វីៗគ្រប់យ៉ាងដែលនាំឲ្យលោកអ្នកជឿជាក់ថាសិទ្ធិរបស់លោកអ្នកពុំអាចអនុវត្តបានឡើយ។

ឧទាហរណ៍មួយដូចជាការដាក់តាំងបង្ហាញផ្លាកសញ្ញា “ពុំសងប្រាក់មកវិញឡើយ” ជាដើម។ ផ្លាកសញ្ញាដូចជា *ពុំសងប្រាក់មកវិញចំពោះទំនិញលក់* និង *ពុំសងប្រាក់មកវិញក្រោយពេល៣០ថ្ងៃ* ជាដើម បញ្ជាក់ដោយបញ្ឆិតបញ្ឆៀងថានៅក្នុងកាលៈទេសៈណាមួយក៏ដោយ គេពុំអាចទទួលបានការសងប្រាក់មកវិញឡើយ - ទោះបីជានៅពេលមានបញ្ហាសំខាន់ជាមួយទំនិញ ឬកិច្ចបំរើក្តី។ ការពិត គឺវាពុំមែនដូច្នេះឡើយ។

ម្យ៉ាងវិញទៀត នៅពេលលោកអ្នកទិញឥវ៉ាន់ផ្ទាល់ខ្លួន ឬគ្រឿងប្រដាប់ប្រើប្រាស់ក្នុងផ្ទះ ជាទូទៅ លោកអ្នកក៏ទទួលបានការធានារ៉ាប់រងរបស់រោងចក្រផលិតដែរ។ អាជីវកម្មជាច្រើនក៏មានផ្តល់ជូនការធានារ៉ាប់រងពន្យាពេលដែរ។

នេះគឺជាការសំខាន់ដែលត្រូវចងចាំថា ការធានារ៉ាប់រងទាំងនេះ ពុំជំនួសការធានារ៉ាប់រងចំពោះអ្នកប្រើប្រាស់ឡើយ។ ក្នុងន័យ ម្យ៉ាងទៀត លោកអ្នកអាចមានសិទ្ធិទទួលការជួសជុល ប្តូរជំនួស ឬសងប្រាក់មកវិញ ទោះបីជាលោកអ្នកពុំមានការធានា រ៉ាប់រងរបស់រោងចក្រផលិត ឬក៏ការធានារ៉ាប់រងនេះបានផុតកំណត់ហើយក្តី។

ប្រសិនបើលោកអ្នកមានបញ្ហាជាមួយនឹងផលិតផល ឬកិច្ចបំរើ លោកអ្នកគួរទំនាក់ទំនងមុនគេជាមួយអាជីវកម្មដែលលោកអ្នកបានទិញផលិតផលនោះ។ ប្រសិនបើគេបដិសេធពុំព្រមជួយ ចូរទំនាក់ទំនងមកទីភ្នាក់ងារការពារអ្នកប្រើប្រាស់ក្នុងតំបន់ របស់លោកអ្នក ឬ ACCC។

ដើម្បីទទួលពត៌មានបន្ថែម សូមមើលវិបសាយ: www.australia.gov.au/consumerrights[1].

[1] កំណត់ចំណាំ: វិបសាយនេះនឹងមានដំណើរការចាប់ពីថ្ងៃទី1 ខែកុម្ភៈ ឆ្នាំ2012