

## ใช้สิทธิของท่าน – ช่อม, เปลี่ยน, ขอเงินคืน

เมื่อท่านซื้อสินค้า ท่านมีสิทธิทุกอย่างที่จะคาดหวังได้ว่าสินค้ามีคุณภาพดีและทำงานได้ดี

ภายใต้กฎหมายผู้บริโภคฉบับใหม่ของออสเตรเลีย ถ้าท่านซื้อสินค้าและมันไม่ดีพอ ท่านก็มีสิทธิเอามันกลับไปร้านที่ท่านซื้อ แล้วขอให้ธุรกิจนั้นแก้ปัญหา

ขึ้นอยู่กับลักษณะของปัญหา ธุรกิจมีพันธะที่จะต้องซ่อมแซม หรือเปลี่ยนสินค้า หรือให้เงินคืนแก่ท่าน เป็นเช่นนี้เหมือนกัน ถ้าท่านซื้อบริการแล้วได้รับบริการที่ไม่ได้ตามมาตรฐานที่เหมาะสม

สิทธิเหล่านี้เรียกว่า การรับประกันสำหรับผู้บริโภค และมันใช้ได้กับสินค้าและบริการทุกอย่างที่ซื้อหรือเช่าในลักษณะของใหม่ ของมือสอง ในร้านค้า หรือแบบออนไลน์

โดยทั่วไปแล้ว การรับประกันสำหรับผู้บริโภคระบุว่าสินค้าทุกอย่างที่ขายในออสเตรเลียจะต้องมีคุณภาพเป็นที่ยอมรับได้ เป็นไปตามจุดประสงค์ที่แสดงให้เห็น และตรงตามคำบรรยายที่ให้ไว้

สถานที่ซ่อมแซมและอะไหล่จะต้องมีพร้อมในระยะเวลาที่สมเหตุสมผล และช่างพลายเออร์และผู้ผลิตจะต้องทำตามการรับประกันใดๆที่ครอบคลุมสินค้านั้น

บริการจะต้องมอบให้ด้วยความดูแลเอาใจใส่และทักษะที่เหมาะสม และเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่สมเหตุสมผล ถ้าไม่ได้ตกลงกันเรื่องกำหนดเวลาเอาไว้

ถ้าสินค้าหรือบริการไม่เป็นไปตามการรับประกันสำหรับผู้บริโภค วิธีที่เหมาะสมที่สุดเพื่อแก้ปัญหาจะขึ้นอยู่กับว่าปัญหานั้นหนักหน่วงแค่ไหน ถ้ามันเป็นปัญหาใหญ่ ท่านมีสิทธิที่จะเลือกการขอเงินคืนหรือขอเปลี่ยนสินค้า (หรือขอรับเงินชดเชยในกรณีของบริการ)

ปัญหาใหญ่ของสินค้า คือเมื่อมัน:

- มีปัญหาที่จะทำให้ลูกค้าหยุดซื้อถ้าเขารู้ถึงปัญหานั้น เช่น มอเตอร์ในเครื่องซักผ้าเสียหลังจากเวลาสามเดือน
- ไม่ปลอดภัย – ผ้าห่มไฟฟ้าต่อสายไฟไว้ผิด

- มีความแตกต่างอย่างมากจากตัวอย่างหรือคำบรรยาย – ท่านสั่งเสื้อสีฟ้าทางอินเทอร์เน็ต แต่เสื้อที่ส่งมาให้เป็นสีแดง
- ไม่สามารถทำในสิ่งที่ช่างพลายเออร์บอกว่ามันทำได้ หรือในสิ่งที่ท่านขอไป – ท่านซื้อรถเข็นเพราะคนขายบอกว่ามันรับน้ำหนักได้ 80 กิโลกรัม แต่มันพังเมื่อรับน้ำหนักเพียง 50 กิโลกรัม

ท่านยังสามารถเคลมเงินชดเชยได้ถ้ามูลค่าสินค้านั้นลดลงไปจากราคาที่ท่านซื้อ หรือจากความสูญเสียหรือเสียหายใดๆที่เกิดจากสินค้าที่ชำรุด

ถ้ามันไม่ใช่ปัญหาใหญ่ ธุรกิจอาจเลือกได้ว่า เขาจะซ่อม เปลี่ยนหรือคืนเงินให้ท่าน หรือแก้ปัญหาให้ท่านสำหรับการบริการ

อย่างไรก็ตาม ถ้าท่านใช้สินค้านั้นอย่างผิดๆหรือทำให้สินค้านั้นเสียหาย หรือไม่ได้อธิบายอย่างถี่ถ้วนว่าท่านต้องการให้มันทำอะไร – หรือท่านเพียงแค่เปลี่ยนใจ – ท่านก็ไม่มีสิทธิขอให้มีการแก้ปัญหา

ไม่ว่าซัพพลายเออร์จะบอกอะไรแก่ท่าน เขาก็ไม่สามารถจำกัดหรือปฏิเสธการรับประกันสำหรับผู้บริโภค

เป็นสิ่งผิดกฎหมายที่ผู้ขายจะบอกท่านว่า ท่านจะต้องจ่ายเพื่อมีสิทธิในการรับประกันผู้บริโภค หรือถ้าเขาทำอะไรก็ตามที่ทำให้ท่านเชื่อว่าท่านไม่มีสิทธิในฐานะผู้บริโภค

ยกตัวอย่างเช่น การแสดงป้าย “ไม่คืนเงิน” ป้ายอย่างเช่น *ไม่คืนเงินให้สำหรับสินค้าที่ซื้อไป* และ *ไม่คืนเงินให้หลังจาก 30 วัน* มีนัยยะว่าเป็นไปไม่ได้ที่จะได้รับเงินคืน ไม่ว่าสถานการณ์จะเป็นอย่างไรก็ตาม – แม้แต่เมื่อมีปัญหาใหญ่กับสินค้าหรือบริการนั้น เรื่องนี้ไม่ถูกต้อง

นอกจากนั้น เมื่อท่านซื้อสินค้าเพื่อใช้ส่วนตัวหรือใช้ในบ้าน ท่านมักจะได้รับการรับประกันจากผู้ผลิต ธุรกิจหลายแห่งยังเสนอขยายเวลารับประกันด้วย

เป็นสิ่งสำคัญที่พึงระลึกว่า การรับประกันเหล่านี้ไม่ได้ทดแทนการรับประกันสำหรับผู้บริโภค หรือกล่าวอีกอย่างหนึ่งก็คือ ท่านอาจมีสิทธิซ่อม เปลี่ยน หรือขอเงินคืนได้ แม้แต่เมื่อท่านไม่ได้รับการรับประกันจากผู้ผลิตหรือเมื่อการรับประกันนั้นหมดอายุไปแล้ว

ถ้าท่านมีปัญหากับสินค้าหรือบริการ ก่อนอื่น ท่านควรติดต่อธุรกิจที่ท่านซื้อของมา ถ้าเขาปฏิเสธไม่ยอมช่วย โปรดติดต่อหน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภคในพื้นที่ของท่าน หรือ ACCC.

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดไปที่ [www.australia.gov.au/consumerrights](http://www.australia.gov.au/consumerrights)<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> หมายเหตุ: เว็บไซต์นี้จะใช้ได้ตั้งแต่วันที่ 5 กุมภาพันธ์ 2012