

## **规则7。服务应符合您所要求的用途，或达成您和商家议定的结果。**

例如：您让工匠建造一个两米宽、一米高的狗窝。但是建成的狗窝只能容得下一只猫，而不是您的狗。使用您的权利。让工匠修正问题。

## **规则8。您应该在合理的时间内享受服务。**

服务合同通常列明您获得该服务的日期，或者如果是长期合同的话，有一个完成日期。如果你们的协议没有列明这一点，提供商必须在合理的时间内提供服务。

例如：屋顶修理工两周前开始修理您家漏水的屋顶。接着，两天后他消失了，工作没有完成，屋顶还在漏水。上次您见到屋顶修理工已经是两周前了。他说他会修好屋顶，但是屋顶现在还在漏水。是时候使用您的权利了。

### **关于何时使用您的权利的清单**

- 产品质量是否难以接受？
- 产品是否与所讨论的用途不符？
- 产品是否与您购买前的描述不符？
- 您的产品是否与样品或示范样板不符？
- 商家是否未能兑现他们对产品质量和性能的额外承诺？
- 服务提供商是否没有合理的照护和技能？
- 服务提供商是否没有完成您交待的任务？
- 服务是否未在合理的时间内提供？

如果您对以上任一问题的回答是‘是’，那么是时候使用您的权利了。

### **关于何时不能使用您的权利的清单**

- 该问题是否是因为您的错误使用导致的？
- 是不是您得到了本想要的产品或服务但是后来又改变了主意？

如果您对以上任一问题的回答是‘是’，那么您将无权要求修理、更换或退款。

有些商家在顾客改变主意后会提供换货或退款，但是这并非法律规定。您不能指望所有商家都如此。

# 使用您的权利的步骤。

1. 回去找商家或联系商家。
2. 清晰地解释问题，告诉他们您想让他们解决问题。
3. 如果商家拒绝解决问题，要求见他们的经理或写一封投诉信。
4. 如果商家仍拒绝帮助，联系当地的消费者保护机构或ACCC。

需要更多信息？完整版请参见

**australia.gov.au/consumerrights**

## ACCC

1300 302 502

[www.accc.gov.au](http://www.accc.gov.au)

## New South Wales

13 3220

[www.fairtrading.nsw.gov.au](http://www.fairtrading.nsw.gov.au)

## Victoria

1300 558 181

[www.consumer.vic.gov.au](http://www.consumer.vic.gov.au)

## Queensland

13 7468

[www.fairtrading.qld.gov.au](http://www.fairtrading.qld.gov.au)

## Western Australia

1300 304 054

[www.commerce.wa.gov.au](http://www.commerce.wa.gov.au)

## South Australia

13 1882

[www.cbs.sa.gov.au](http://www.cbs.sa.gov.au)

## Northern Territory

1800 019 319

[www.consumeraffairs.nt.gov.au](http://www.consumeraffairs.nt.gov.au)

## Tasmania

1300 654 499

[www.consumer.tas.gov.au](http://www.consumer.tas.gov.au)

## Australian Capital Territory

(02) 6207 3000

[www.ors.act.gov.au](http://www.ors.act.gov.au)



Australian  
Competition &  
Consumer  
Commission

Australian Government

澳洲政府授权，地址：Capital Hill, Canberra。

Australian Competition and Consumer Commission  
23 Marcus Clarke Street, Canberra, Australian Capital Territory, 2601

© Commonwealth of Australia 2012

注意：

本文所涉信息仅作一般指导之用，不应被视作法律或其他专业意见，亦不应作为任何辖区的法律陈述被采信。

ISBN 978 1 921964 59 6\_ACCC 01/12\_43460\_478



修理、  
更换、  
退款。

如果有问题，使用您的权利。

## 购买的东西有问题？

自2011年1月1日起，您有权要求修理、更换或退款。

您的权利可用于以下情形：

- 从商店或网上购买的东西
- 您租用的东西
- 您付费使用的服务。

即便产品或服务属于以下情况，您仍可使用您的权利：

- 提供商提供的自动保修
- 您购买了延期保修
- 自动保修或延期保修已过期。

## 我要求修理、更换或退款时将会发生什么？

商家可能会：

- 向您索要购买凭据，如收据或银行对账单
- 与您讨论该问题是否严重。

如果属严重问题，您将能够选择退款、修理或更换（如果是服务则为补偿）。

如果不是严重问题，商家将能够选择他们是否对产品进行修理、更换或退款，或修正服务中存在的问题。

## 什么是严重问题？

如果预先知道该问题，人们不会购买该产品或服务。

产品：

- 不安全
- 与样品或描述差异很大
- 功能跟商家描述的不同或不能满足您的要求且不易修复。

服务：

- 与其普通用途本质上不符，且无法在合理时间内修正
- 无法满足您所要求的特定用途，且无法在合理的时  
间内修正
- 造成了不安全的状况。

如果商家无法做到以下几点，您也将能够选择退款、修理或更换（如果是服务则为补偿）：

- 修理产品或修正服务中存在的问题
- 在合理的时间内修理产品或修正服务中存在的问题。

商家口头或悬挂标识表明他们在任何情况下都不予退款的做法是违法的。如果有商家这么做，您可以向您当地的消费者保护机构或ACCC举报。

## 我该何时要求修理、更换或退款？

您可以使用**8种简单规则**决定您何时该使用您的权利。

### 规则1。质量可以接受。

所有的产品必须具备可以接受的质量。

这就意味着产品要：

- 安全
- 耐用
- 无缺陷
- 看上去可以接受，且
- 能完成我们通常期待其能完成的任务。

例如：您买的壶刚用了一个月就不能用了。是时候使用您的权利了。

### 此规则的例外情况。

如果是以下情况，您不能要求商家修理、更换或退款：

- 问题是由于您粗心或错误使用产品导致的
- 您没有按照说明操作。

### 规则2。产品必须符合用途。

产品必须与您购买前同商家讨论的用途相符，或者与该产品的通用用途相符。

例如：您的重工具皮带只装了几件工具就意外断裂了。销售员说皮带可承重10公斤，但是连5公斤的重量都承受不了。是时候使用您的权利了。

### 规则3。产品必须与描述相符。

商家口头或者包装或卷标上对产品的描述必须准确。

例如：您从网上订购的衬衫到货时颜色不对。您订购了一件红色T恤，但他们给您寄来一件蓝色的。是时候使用您的权利了。

### 规则4。产品必须与样品或示范样板相符。

如果您看了展示的样品，或在试用或示范后要买同样的产品，您所得到的产品应该和样品或示范相符。

例如：您的自行车与演示模型不符。自行车只有两个速度，但您要的是四速的。是时候使用您的权利了。

### 规则5。商家必须兑现对您的额外承诺。

商家对产品状况、质量或其运作方式的额外承诺被称作‘明示担保’。如果商家做出任何额外承诺，他们必须确保对您全数兑现。

例如：售货员说您买的手推车是钢制的，可以承载任何重量。但是您搬家时手推车在所有箱子的重压下坏掉了。

他们告诉您这个小推车很牢固，能承载任何重量。是时候使用您的权利了。

### 规则6。服务中的照护和技能必须在可接受的水平。

商家提供的服务其照护和技能必须在可接受的水平。

例如：您让油漆工把您的篱笆漆成白色。回到家您发现篱笆被漆成了粉红色并且表面有污点、不平整。您说您想要白色的，并且要平整、光洁。使用您的权利。让油漆工修正问题。