



修理、  
更換、  
退款。

如果有問題，使用您的權利。

## 購買的東西有問題？

自2011年1月1日起，您有權要求修理、更換或退款。

您的權利可用於以下情形：

- 從商店或網上購買的東西
- 您租用的東西
- 您付費使用的服務。

即便產品或服務屬於以下情況，您仍可使用您的權利

- 提供商提供的自動保修
- 您購買了延期保修
- 自動保修或延期保修已過期。

## 我要求修理、更換或退款時將會發生什麼？

商家可能會：

- 向您索要購買憑據，如收據或銀行對帳單
- 與您討論該問題是否嚴重。

如果屬嚴重問題，您將能夠選擇退款、修理或更換（如果是服務則為補償）。

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。

## 什麼是嚴重問題？

如果預先知道該問題，人們不會購買該產品或服務。

產品：

- 不安全
- 與樣品或描述差異很大
- 功能跟商家描述的不同或不能滿足您的要求且不易修復。

服務：

- 與其普通用途本質上不符，且無法在合理時間內修正
- 無法滿足您所要求的特定用途，且無法在合理的時間內修正
- 造成了不安全的狀況。

如果商家無法做到以下幾點，您也將能夠選擇退款、修理或更換（如果是服務則為補償）：

- 修理產品或修正服務中存在的問題
- 在合理的時間內修理產品或修正服務中存在的問題。

商家口頭或懸掛標識表明他們在任何情況下都不予退款的做法是違法的。如果有商家這麼做，您可以向您當地的消費者保護機構或ACCC舉報。

## 我該何時要求修理、更換或退款？

您可以使用8種簡單規則決定您何時該使用您的權利。

### 規則1。品質可以接受。

所有的產品必須具備可以接受的品質。

這就意味著產品要：

- 安全
- 耐用
- 無缺陷
- 看上去可以接受，且
- 能完成我們通常期待其能完成的任務。

例如：您買的壺剛用了一個月就不能用了。是時候使用您的權利了。

### 此規則的例外情況

如果是以下情況，您不能要求商家修理、更換或退款：

- 問題是由於您粗心或錯誤使用產品導致的
- 您沒有按照說明操作。

### 規則2。產品必須符合用途。

產品必須與您購買前同商家討論的用途相符，或者與該產品的通用用途相符。

例如：您的重工具皮帶只裝了幾件工具就意外斷裂了。銷售員說皮帶可承重10公斤，但是連5公斤的重量都承受不了。是時候使用您的權利了。

### **規則3。產品必須與描述相符。**

商家口頭或者包裝或標籤上對產品的描述必須準確。

例如：您從網上訂購的襯衫到貨時顏色不對。您訂購了一件紅色T恤，但他們給您寄來一件藍色的。是時候使用您的權利了。

### **規則4。產品必須與樣品或示範樣板相符。**

如果您看了展示的樣品，或在試用或示範後要買同樣的產品，您所得到的產品應該和樣品或示範相符。

例如：您的自行車與演示模型不符。自行車只有兩個速度，但您要的是四速的。是時候使用您的權利了。

### **規則5。商家必須兌現對您的額外承諾。**

商家對產品狀況、品質或其運作方式的額外承諾被稱作‘明示擔保’。如果商家做出任何額外承諾，他們必須確保對您全數兌現。

例如：售貨員說您買的手推車是鋼製的，可以承載任何重量。但是您搬家時手推車在所有箱子的重壓下壞掉了。

他們告訴您這個小推車很牢固，能承載任何重量。是時候使用您的權利了。

### **規則6。服務中的照護和技能必須在可接受的水準。**

商家提供的服務其照護和技能必須在可接受的水準。

例如：您讓油漆工把您的籬笆漆成白色。回到家您發現籬笆被漆成了粉紅色並且表面有污點、不平整。您說您想要白色的，並且要平整、光潔。使用您的權利。讓油漆工修正問題。

**規則7。服務應符合您所要求的用途，或達成您和商家議定的結果。**

例如：您讓工匠建造一個兩米寬、一米高的狗窩。但是建成的狗窩只能容得下一隻貓，而不是您的狗。使用您的權利。讓工匠修正問題。

**規則8。您應該在合理的時間內享受服務。**

服務合同通常列明您獲得該服務的日期，或者如果是長期合同的話，有一個完成日期。如果你們的協議沒有列明這一點，提供商必須在合理的時間內提供服務。

例如：屋頂修理工兩周前開始修理您家漏水的屋頂。接著，兩天後他消失了，工作沒有完成，屋頂還在漏水。上次您見到屋頂修理工已經是兩周前了。他說他會修好屋頂，但是屋頂現在還在漏水。是時候使用您的權利了。

**關於何時使用您的權利的清單**

- 產品品質是否難以接受？
- 產品是否與所討論的用途不符？
- 產品是否與您購買前的描述不符？
- 您的產品是否與樣品或示範樣板不符？
- 商家是否未能兌現他們對產品品質和性能的額外承諾？
- 服務提供者是否沒有合理的照護和技能？
- 服務提供者是否沒有完成您交待的任務？
- 服務是否未在合理的時間內提供？

如果您對以上任一問題的回答是‘是’，那麼是時候使用您的權利了。

**關於何時不能使用您的權利的清單**

- 該問題是否是因為您的錯誤使用導致的？
- 是不是您得到了本想要的產品或服務但是後來又改變了主意？

如果您對以上任一問題的回答是‘是’，那麼您將無權要求修理、更換或退款。

**有些商家在顧客改變主意後會提供換貨或退款，但是這並非法律規定。您不能指望所有商家都如此。**

# 使用您的權利的步驟。

1. 回去找商家或聯繫商家。
2. 清晰地解釋問題，告訴他們您想讓他們解決問題。
3. 如果商家拒絕解決問題，要求見他們的經理或寫一封投訴信。
4. 如果商家仍拒絕幫助，聯繫當地的消費者保護機構或ACCC。

需要更多資訊？完整版請參見：

[australia.gov.au/consumerrights](http://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 Government



Australian  
Competition &  
Consumer  
Commission

澳洲政府授權，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：

本文所涉資訊僅作一般指導之用，不應被視作法律或其他專業意見，亦不應作為任何轄區的法律陳述被採信。

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