



**Επισκευή.  
Αντικατάσταση.  
Επιστροφή των  
χρημάτων.**

**Αν δεν είναι εντάξει, ασκήστε τα  
δικαιώματά σας.**

## **Μήπως αγοράσατε κάτι που δεν είναι εντάξει;**

Από τις 1 Ιανουαρίου 2011, έχετε το δικαίωμα να ζητήσετε την επισκευή, την αντικατάσταση ή την επιστροφή των χρημάτων.

Μπορείτε να ασκήσετε τα δικαιώματά σας για:

- πράγματα που αγοράζετε από τα καταστήματα ή το Ίντερνετ
- πράγματα που νοικιάζετε
- υπηρεσίες για τις οποίες πληρώνετε.

Και μπορείτε να ασκήσετε τα δικαιώματά σας ακόμη κι αν το προϊόν ή η υπηρεσία έχουν:

- εγγύηση που προσφέρεται εκούσια από τον προμηθευτή
- εκτεταμένη εγγύηση που έχετε αγοράσει
- εκούσια ή εκτεταμένη εγγύηση που έχει λήξει.

## **Τι συμβαίνει όταν ζητώ επισκευή, αντικατάσταση ή επιστροφή των χρημάτων;**

Η επιχείρηση μπορεί να:

- σας ζητήσει απόδειξη αγοράς, όπως την απόδειξη ή τον τραπεζικό λογαριασμό
- συζητήσει μαζί σας αν το πρόβλημα είναι σημαντικό ή όχι.

Αν το πρόβλημα είναι σημαντικό θα είστε σε θέση να επιλέξετε επιστροφή των χρημάτων, ή επισκευή, αντικατάσταση (ή αποζημίωση στην περίπτωση των υπηρεσιών).

Αν το πρόβλημα δεν είναι σημαντικό η επιχείρηση θα είναι σε θέση να επιλέξει αν θα επισκευάσει, αντικαταστήσει ή θα επιστρέψει τα χρήματα για το προϊόν ή αν θα διορθώσει το πρόβλημα στην περίπτωση της υπηρεσίας.

## **Τι αποτελεί σημαντικό πρόβλημα;**

Ένα ζήτημα που θα απέτρεπε κάποιο άτομο αν είχε την επίγνωσή του να αγοράσει το προϊόν ή την υπηρεσία.

Ένα προϊόν που:

- δεν είναι ασφαλές
- διαφέρει σημαντικά από το δείγμα ή την περιγραφή
- δεν κάνει αυτό που η επιχείρηση είπε ότι θα έκανε, ή αυτό που ζητήσατε και δεν μπορεί να επισκευαστεί με ευκολία.

Μια υπηρεσία που:

- είναι ουσιαστικά ακατάλληλη για τον καθιερωμένο σκοπό της και δεν μπορεί να διορθωθεί εύκολα σε εύλογο χρονικό διάστημα
- δεν ανταποκρίνεται στο συγκεκριμένο σκοπό που ζητήσατε και δεν μπορεί εύκολα να διορθωθεί μέσα σε εύλογο χρονικό διάστημα
- δημιουργεί επικίνδυνες περιστάσεις.

Θα είστε επίσης σε θέση να επιλέξετε την επιστροφή των χρημάτων ή την αντικατάσταση (ή την αποζημίωση στην περίπτωση των υπηρεσιών), όπου η επιχείρηση δεν μπορεί να:

- επισκευάσει το προϊόν ή να επιδιορθώσει το πρόβλημα στην υπηρεσία
- επισκευάσει το προϊόν ή να επιδιορθώσει το πρόβλημα στην υπηρεσία σε εύλογο χρονικό διάστημα.

Είναι παράνομο οι επιχειρήσεις να σας πληριφορήσουν, ή να σας επιδείξουν πινακίδες ότι δεν επιστρέφουν χρήματα κάτω από οποιεσδήποτε συνθήκες. Αν μια επιχείρηση το κάνει μπορείτε να τους καταγγείλετε στην τοπική υπηρεσία προστασίας των καταναλωτών ή στο ACCC.

## **Πότε πρέπει να ζητήσω επισκευή, αντικατάσταση ή επιστροφή των χρημάτων;**

Υπάρχουν οκτώ απλοί κανόνες που μπορείτε να ακολουθήσετε για να μάθετε πότε είναι καιρός να ασκήσετε τα δικαιώματά σας.

### **Κανόνας 1. Αποδεκτή ποιότητα.**

Όλα τα προϊόντα πρέπει να είναι αποδεκτής ποιότητας.

Αυτό σημαίνει ότι:

- είναι ασφαλή
- είναι ανθεκτικά
- δεν έχουν ελαπτώματα
- φαίνονται αποδεκτά, και
- κάνουν όλα τα πράγματα που κάποιος θα περίμενε να κάνουν υπό κανονικές συνθήκες.

Για παράδειγμα: Είχατε το τσαγιέρδ μόνο για ένα μήνα και δεν λειτουργεί πλέον. Είναι καιρός να ασκήσετε τα δικαιώματά σας.

### **Εξαιρέσεις στον κανόνα.**

Δεν μπορείτε να ζητήσετε από την επιχείρηση την επισκευή, την αντικατάσταση ή την επιστροφή των χρημάτων σε περίπτωση που έχετε:

- προκαλέσει το πρόβλημα με την απροσεξία σας ή την κατάχρηση του προϊόντος
- δεν έχετε ακολουθήσει τις οδηγίες.

### **Κανόνας 2. Τα προϊόντα πρέπει να ανταποκρίνονται στον προορισμό τους.**

Τα προϊόντα πρέπει να ανταποκρίνονται στον προορισμό που συζητήσατε με την επιχείρηση πριν τα αγοράσετε, ή για το σκοπό για τον οποίο συνήθως χορηγούνται τα προϊόντα.

Για παράδειγμα: Η ζώνη για τα βαριά εργαλεία σπάζει απροσδόκητα με μόνο μερικά πράγματα πάνω της. Ο πωλητής είπε ότι θα μπορούσε να κρατήσει 10 κιλά, αλλά δεν μπορούσε να κρατήσει ούτε πέντε. Καιρός να ασκήσετε τα δικαιώματά σας.

### **Κανόνας 3. Τα προϊόντα πρέπει να ταιριάζουν με την περιγραφή.**

Όλες οι περιγραφές των προϊόντων που παρέχονται από την επιχείρηση ή καταγράφονται στη συσκευασία ή στις ετικέτες πρέπει να είναι ακριβείς.

Για παράδειγμα: Το πουκάμισο που παραγγείλατε στο Ιντερνέτ φτάνει σε λάθος χρώμα. Έχετε παραγγείλει ένα κόκκινο πουκάμισο, αλλά σας έστειλαν μπλε. Καιρός να ασκήσετε τα δικαιώματά σας.

### **Κανόνας 4. Τα προϊόντα πρέπει να ταιριάζουν με κάθε δείγμα ή μοντέλο επίδειξης.**

Αν δείτε σε παρουσίαση δείγμα, ή κάνετε δοκιμαστική λειτουργία ή επίδειξη και ζητήσετε να αγοράσετε το ίδιο προϊόν, αυτό που θα πάρετε θα πρέπει να ταιριάζει με το δείγμα ή την επίδειξη.

Για παράδειγμα: Το ποδήλατο δεν ταιριάζει με το μοντέλο επίδειξης. Έχει μόνο δύο ταχύτητες και εσείς ζητήσατε το μοντέλο των τεσσάρων ταχυτήτων. Καιρός να ασκήσετε τα δικαιώματά σας.

### **Κανόνας 5. Οι επιχειρήσεις πρέπει να σας διαθέσουν όλες τις επιπλέον υποσχέσεις που κάνουν**

Οι επιπλέον υποσχέσεις που κάνουν οι επιχειρήσεις σχετικά με την κατάσταση και την ποιότητα των αγαθών ή του τρόπου λειτουργίας τους ονομάζονται 'ρητές' εγγυήσεις'. Σε περίπτωση που οι επιχειρήσεις κάνουν οποιαδήποτε επιπλέον υποσχέσεις, πρέπει να εξασφαλίσουν ότι θα τις παραλάβετε όλες.

Για παράδειγμα: Ο πωλητής σας λέει ότι το καρότσι που αγοράζετε είναι κατασκευασμένο από ατσάλι και μπορεί να μεταφέρει οποιοδήποτε ποσότητα βάρους. Άλλα όταν μετακομίζετε, το καρότσι σπάζει από το βάρος όλων των κουτιών.

Σας είχαν πει αυτό το καρότσι ήταν αρκετά γερό για κάθε φορτίο. Καιρός να ασκήσετε τα δικαιώματά σας.

### **Κανόνας 6. Οι υπηρεσίες πρέπει να διαθέτουν ένα αποδεκτό επίπεδο φροντίδας και ικανοτήτων.**

Οι επιχειρήσεις πρέπει να παρέχουν υπηρεσίες ενός αποδεκτού επίπεδου φροντίδας και ποιότητας.

Για παράδειγμα: Ζητάτε να σας βάψει ένας ελαιοχρωματιστής τον φράχτη σας άσπρο. Έρχεστε στο σπίτι για να διαπιστώσετε ότι ο φράχτης σας είναι βαμμένος ροζ και έχει πιτσιλιές και είναι προχειροφτιαγμένος. Είχατε πει ότι θέλατε άσπρο και περιμένατε ένα λείο, καθαρό φινίρισμα. Ασκήσετε τα δικαιώματά σας. Ζητήστε του ελαιοχρωματιστή να διορθώσει το πρόβλημα.

## **Κανόνας 7. Οι υπηρεσίες που ζητήσατε θα πρέπει να ανταποκρίνονται στον προορισμό ή να παρέχουν τα αποτελέσματα που εσείς και η επιχείρηση συμφωνήσατε.**

Για παράδειγμα - Ζητάτε να σας κτίσει ένας μάστορας σκυλόσπιτο 2 μέτρα πλάτος και ένα μέτρο ύψος για το Ντόπερμαν που έχετε. Αντί γι αυτό, ο μάστορας κάνει το σκυλόσπιτο μόνο αρκετά μεγάλο για να χωρέσει η γάτα σας, κι όχι το Ντόπερμαν. Ασκήστε τα δικαιώματά σας. Πέστε στο μάστορα να διορθώσει το πρόβλημα.

## **Κανόνας 8. Θα πρέπει να λάβετε τις υπηρεσίες σε ένα εύλογο χρονικό διάστημα.**

Οι συμβάσεις υπηρεσιών συνήθως καθορίζουν ημερομηνία που θα πάρετε την υπηρεσία, ή στην περίπτωση των μακροπρόθεσμων συμβάσεων, μια ημερομηνία λήξης. Αν η συμφωνία σας δεν την αναφέρει, ο χορηγός πρέπει να προσφέρει την υπηρεσία σε εύλογο χρονικό διάστημα.

Για παράδειγμα: Ένας επισκευαστής στέγης άρχισε να επισκευάζει τη στέγη σας που έσταζε πιο πιριν από ένα δεκαπενθήμερο. Στη συνέχεια, μερικές ημέρες αργότερα εξαφανίστηκε, αφήνοντας το έργο ανολοκλήρωτο, με την στέγη ακόμη να στάζει. Έχουν περάσει δύο εβδομάδες από τότε που είδατε τελευταία τον επισκευαστή της στέγης σας. Είπε πως θα διόρθωνε τη στέγη, αλλά ακόμη στάζει. Είναι καιρός να ασκήσετε τα δικαιώματά σας.

## **Κατάλογος ελέγχου για τότε πρέπει να ασκήσετε τα δικαιώματά σας.**

- Είναι απαράδεκτη η ποιότητα των προϊόντων;
- Είναι τα προϊόντα ακατάλληλα για το σκοπό που συζητήθηκε;
- Μήπως τα προϊόντα δεν ταιριάζουν με την περιγραφή που πήρατε πιριν τα αγοράστε;
- Μήπως τα προϊόντα δεν ταιριάζουν με το δείγμα ή το μοντέλο επίδειξης;
- Μήπως η επιχείρηση απέτυχε να εκπληρώσει όλες τις επιπλέον υποσχέσεις τους για την ποιότητα και την απόδοση;
- Μήπως ο χορηγός της υπηρεσίας παρέλειψε να χρησιμοποιήσει τη δέουσα επιμέλεια και ικανότητα;
- Μήπως ο χορηγός της υπηρεσίας παρέλειψε να κάνει αυτό που τους ζητήσατε να κάνουν;
- Μήπως η υπηρεσία χορηγήθηκε σε παράλογο χρόνο;

Αν απαντήσατε 'Ναι' σε κάποια από αυτές τις ερωτήσεις, είναι καιρός να ασκήσετε τα δικαιώματά σας.

## **Κατάλογος ελέγχου για τότε που τα δικαιώματά σας δεν ισχύουν.**

- Μήπως χρησιμοποιήσατε το προϊόν με λάθος τρόπο που είχε σαν αποτέλεσμα το πρόβλημα;
- Μήπως πήρατε το προϊόν ή την υπηρεσία που ζητήσατε, αλλά από τότε αλλάξατε γνώμη;

Αν απαντήσατε 'Ναι' σε κάποια από αυτές τις ερωτήσεις, τότε δεν έχετε το δικαίωμα να ζητήσετε την επισκευή, την αντικατάσταση ή την επιστροφή των χρημάτων.

Μερικές επιχειρήσεις προσφέρουν τις ανταλλαγές ή την επιστροφή των χρημάτων, αν οι πελάτες αλλάξουν γνώμη, αλλά αυτό δεν επιβάλλεται από το νόμο. Δεν μπορείτε να περιμένετε να το κάνουν όλες οι επιχειρήσεις.

## Βήματα για την άσκηση των δικαιωμάτων σας

1. Επιστρέψετε στην επιχείρηση ή επικοινωνήσετε μαζί τους.
2. Εξηγήστε με σαφήνεια το πρόβλημα και δηλώστε ότι θέλετε να διορθώσουν το πρόβλημα.
3. Αν η επιχείρηση αρνηθεί να διορθώσει το πρόβλημά σας, ζητήστε να μιλήσετε με τον διευθυντή ή να γράψετε επιστολή καταγγελίας.
4. Αν η επιχείρηση εξακολουθεί να αρνείται να βοηθήσει, επικοινωνήστε με την τοπική υπηρεσία προστασίας των καταναλωτών ή το ACCC.

Θέλετε περισσότερες πληροφορίες; Ανακαλύψτε την πλήρη ιστορία στο [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  
Competition &  
Consumer  
Commission

Australian Government

Εγκρίθηκε από το Australian Government, Capital Hill, Canberra.

Australian Competition and Consumer Commission

23 Marcus Clarke Street, Canberra, Australian Capital Territory, 2601

© Κοινοπολιτεία της Αυστραλίας 2012

Σημαντική σημείωση

Οι πληροφορίες σε αυτή την έκδοση είναι μόνο για γενική πληροφόρηση. Δεν αποτελούν νομικές ή άλλες επαγγελματικές συμβουλές, και δεν πρέπει να τις επικαλείστε σαν δήλωση του νόμου σε καμία επικράτεια.

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