



**Поправка,  
замена,  
повраћај новца.**

**Ако ствари нису у реду,  
користите ваша права.**

## **Купили сте нешто што није у реду?**

Од 1. јануара 2011 имате право да тражите поправку, замену или повраћај новца.

Ова права односе се на:

- ствари које купите у продавници или преко интернета
- ствари које изнајмите
- услуге за које платите.

Ова правила важе чак и кад производ или услуге имају:

- добровољну гаранцију коју даје снабдевач
- продужену гаранцију коју сте уплатили
- добровољну или продужену гаранцију која је истекла.

## **Шта се дешава када тражим поправку, замену или повраћај новца?**

Бизнес може:

- да тражи доказ о куповини, као рачун или банковни извештај
- да с вами поразговара и утврди да ли је проблем већи или не.

Ако је већи проблем, ви ћете моћи да бирате да ли желите повраћај новца, поправку или замену (или надокнаду ако се ради о услугама).

Ако није већи проблем, бизнис може да одлучи да ли ће ствар да поправи, замени или врати новац за производ, односно да реши проблем са услугом.

## **Шта је већи проблем?**

Проблем због којег неко не би купио производ или тражио услуге, да је за то знао.

Производ који:

- није безбедан
- битно је различит од узорка или описа
- не ради оно што бизнис тврди да ради или оно што сте ви тражили, и не може лако да се поправи

Услуга која:

- је битно неодговарајућа уобичајеном циљу и не може лако да се реши у разумном временском року
- не одговара специфичном циљу који сте ви имали и не може да се лако поправи у разумном временском року
- креира небезбедну ситуацију.

Ви такође можете да изаберете повраћај новца или замену (или надокнаду у случају услуге) када бизнис не може да:

- поправи производ или реши проблем у вези услуге
- поправи производ или реши проблем у вези услуге у разумном временском року

**Противзаконито је да вам бизнис каже или да истакне натписе да не враћају новац ни под којим условима.** Ако бизнис то уради, ви то можете да пријавите вашој локалној служби за заштиту потрошача или да обавестите ACCC.

## **Када треба да тражим поправку, замену или повраћај новца?**

**Постоји осам једноставних правила која ће вам помоћи да знате када треба да користите своја права.**

### **Правило 1. Прихватљив квалитет.**

Сва роба мора да буде прихватљивог квалитета.

То значи:

- ствари треба да су безбедне
- да трају
- да су исправне
- да изгледају прихватљиве, и
- да раде све оно што се нормално очекује да раде.

На пример - Имали сте електрични бокал само месец дана и више не ради. То је прилика да искористите ваша права.

### **Изузетак у односу на правила.**

Не можете од бизниса да тражите поправку, замену или повраћај новца у следећим ситуацијама:

- ако је проблем настао вашом непажњом или погрешним коришћењем производа
- ако нисте следили упутства.

### **Правило 2. Роба мора да одговара намени.**

Роба мора да одговара намени онако како вам је бизнис објаснио пре него што сте производ купили, или циљу за који се ствари обично користе.



На пример: Ваш појас за тежак алат изненада је попустио са само неколико ствари у њему. Продавац је рекао да може да држи 10 килограма, али није могао да издржи ни пет. Прилика да искористите ваша права.

### **Правило 3. Роба мора да одговара опису**

Сваки опис робе који сте добили од бизниса или који је написан на амбалажи или налепницама, мора да буде тачан.

На пример: Кошуља коју сте наручили преко интернета, стигла је погрешне боје. Наручили сте црвену а послали су вам плаву. Прилика да искористите ваша права.

### **Правило 4. Роба мора да одговара узорку или приказаном моделу.**

Ако сте видели изложен узорак, пробали производ или ишли на демонстрацију производа и тражили да купите такав производ, оно што добијете мора да одговара узорку или приказаном моделу.

На пример: Ваш бицикл не одговара моделу са демонстрације. Има само две брзине а ви сте тражили према моделу са четири. Прилика да искористите ваша права.

### **Правило 5. Бизнис мора да испуни сва екстра обећања која су дали.**

Екстра обећања бизнис даје у вези услова и квалитета производа или начина на који производ ради и то се зове 'експлицитна гаранција'. Ако бизнис да било какво екстра обећање, мора да обезбеди да се то испуни.

На пример: Продавац вам је рекао да су колица која купујете од челика и да могу да носе било какав терет. Ви сте се селили и колица су попустила под притиском кутија.

Казали су вам да су колица доволно јака за било какав терет. Прилика да искористите ваша права.

### **Правило 6. Услуге морају бити уз прихватљив ниво одговорности и стручности**

Бизниси морају да обезбеде услуге уз прихватљив ниво одговорности и квалитета.

На пример: Тражили сте од молера да офарба вашу ограду у бело. Дошли сте кући и видели да је ограда розе боје, фарба је замрљана и неравномерно нанешена. Тражили сте белу боју и равну глатку површину! Тражите од молера да реши проблем.

## **Правило 7. Услуге које сте тражили треба да одговарају циљу или да дају резултате за које сте се договорили са бизнисом.**

На пример: Тражили сте од мајстора да вам направи кућицу за пса, два метра широку и метар високу. Уместо тога добили сте кућицу таман толико велику да стане мачка а не ваш пас. Искористите ваша права. Тражите од мајстора да реши проблем.

## **Правило 8. Услуге треба да буду обављене у разумном року**

У уговорима о услугама обично се наводи датум пружања услуге или, ако је реч о дужем периоду - наводи се датум завршетка. Ако ваш уговор ово не садржи, услуга вам мора бити пружена у разумном року.

На пример: Мајстор је почeo да вам поправља кров који је прокишињавао, пре две недеље. После два дана је нестао и оставио незавршен посао тако да кров још увек цури. Има две недеље откад сте задњи пут видели мајстора. Рекао је да ће поправити кров, али кров још увек цури. Време је да искористите ваша права.

### **Листа провере за ситуације када можете да искористите ваша права.**

- Да ли је квалитет робе неприхватљив?
- Да ли роба не одговара намени која је тражена?
- Да ли роба не одговара опису који сте добили пре него што сте је купили?
- Да ли роба не одговара узорку или демонстрираном моделу?
- Да ли бизнис није испунио сва своја екстра обећања у вези квалитета и функционисања производа?
- Да ли пружалац услуга није радио одговорно и стручно?
- Да ли пружалац услуга није урадио оно што сте тражили да уради?
- Да ли је услуга пружена у неприхватљивом временском року?

Ако сте одговорили са 'да' на било које од ових питања, време је да употребите ваша права.

### **Листа провере за ситуације када немате права.**

- Да ли сте погрешно користили производ тако да је то изазвало проблем?
- Да ли сте добили производ или услугу коју сте тражили, па сте се онда предомислили?

Ако сте одговорили са 'да' на било које од ових питања, ви немате право да тражите поправку, замену или повраћај новца.

**Неки бизниси нуде замену или повраћај новца ако се потрошачи предомисле, али то није закон. Не можете да очекујете од свих бизниса да то ураде.**

# Потребни кораци да искористите ваша права

1. Идите лично или било како контактирајте бизнис.
2. Објасните проблем јасно и реците да желите да они реше проблем.
3. Ако бизнис одбија да реши проблем, тражите да говорите са руководиоцем (manager) или напишите писмо/жалбу.
4. Ако бизнис и даље одбија да вам помогне, контактирајте вашу локалну службу за заштиту потрошача или ACCC.

Треба вам више информација? Погледајте детаљније на [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

Овластила аустралијска влада - Australian Government, Capital Hill, Canberra.

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

© Комонвелт Аустралија 2012

## Важна напомена

Информације у овој публикацији су само општег типа. Оне не садрже правне нити друге професионалне савете и на њих се не треба ослањати као на закон.

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