



# ช้อม เปลี่ยน ขอเงินคืน

ถ้ามันไม่ดี ใช้สิทธิของท่าน

# ท่านซื้อของที่ชำรุดเสียหายหรือไม่?

ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม ค.ศ. 2011, ท่านมีสิทธิขอให้ซ่อม เปลี่ยนสินค้า หรือแลกเงิน คืนได้

ท่านสามารถใช้สิทธิของท่านส่วนรับ:

- สินค้าที่ท่านซื้อในร้านหรือแบบออนไลน์
- ของที่ท่านเช่า
- บริการที่ท่านจ่ายเงิน

และท่านสามารถใช้สิทธิของท่านแม้แต่เมื่อสินค้าหรือบริการนั้นมี:

- การรับประทานโดยสมควรใจจากชั้นพลาเยอร์
- การขยายเวลารับประทานที่ท่านได้ซื้อแล้ว
- การรับประทานโดยสมควรใจหรือแบบขยายเวลาที่หมดอายุแล้ว

## จะเกิดอะไรขึ้น เมื่อข้าพเจ้าขอให้มีการซ่อม การเปลี่ยนสินค้า หรือขอเงินคืน?

ธุรกิจนั้นอาจ:

- ขอให้ท่านแสดงหลักฐานการซื้อ เช่น ในเสร็จรับเงินหรือใบแจ้งยอดเงินธนาคาร
- คุยกับท่านเพื่อดูว่าปัญหาใหญ่หรือไม่

ถ้ามันเป็นปัญหาใหญ่ ท่านสามารถเลือกขอเงินคืน ซ่อม หรือเปลี่ยนสินค้าได้ (หรือขอเงินชดเชยในการซื้อบริการ)

ถ้ามันไม่ใช่ปัญหาใหญ่ ธุรกิจจะสามารถเลือกได้ว่าเขาจะซ่อมเปลี่ยน หรือคืนเงิน สินค้านั้นให้ หรือ แก้ปัญหาให้กับบริการนั้น

## อะไรคือปัญหาใหญ่?

ประเด็นที่จะทำให้ลูกค้าหดซื้อสินค้าหรือบริการนั้น ถ้าเขารู้ถึงประเด็น ปัญหานั้น

สินค้าที่:

- ไม่ปลอดภัย
- แตกต่างอย่างมากจากสินค้าตัวอย่างหรือคำบรรยายสินค้า
- ไม่สามารถทำให้สิ่งที่ธุรกิจบอกว่ามันทำได้ หรือในสิ่งที่ท่านขอให้มี และไม่สามารถแก้ไขได้โดยง่าย

บริการที่:

- ไม่เหมาะสมอย่างยิ่งสำหรับจุดประสงค์โดยทั่วไปของมัน และไม่สามารถแก้ไขได้ภายในระยะเวลาที่สมเหตุสมผล
- ไม่สนองจุดประสงค์เฉพาะที่ท่านขอไป และไม่สามารถแก้ไขได้โดยง่าย ภายในระยะเวลาที่สมเหตุสมผล
- สร้างสถานการณ์ที่ไม่ปลอดภัย

ท่านจะสามารถขอเงินคืนหรือขอเปลี่ยนได้ (หรือเงินชดเชยในการถูกหักของบริการ) หากธุรกิจนั้นไม่สามารถ:

- ซ้อมแซมสินค้าหรือแก้ปัญหาให้กับบริการ
- ซ้อมแซมสินค้าหรือแก้ปัญหาให้กับบริการภายในระยะเวลาที่สมเหตุสมผล

เป็นการผิดกฎหมายที่ธุรกิจจะบอกท่าน หรือแสดงให้เห็นว่า เขาจะไม่คืนเงินให้ ไม่ว่า ในสถานการณ์ใดๆ ก็ตาม ถ้าธุรกิจทำเช่นนี้ ท่านสามารถรายงานถึงธุรกิจนั้นกับ หน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภค ในพื้นที่ หรือ ACCC

## เมื่อไรที่ข้าพเจ้าควรขอให้ทำการซ่อมเปลี่ยน หรือขอเงินคืน?

มีกฎเกณฑ์ง่ายๆ แปดข้อที่ท่านสามารถใช้ได้เพื่อค้นหาร่วม เมื่อไรที่ท่านควรใช้สิทธิของท่าน

### กฎเกณฑ์ที่ 1. คุณภาพที่ยอมรับได้

สินค้าทุกอย่างจะต้องมีคุณภาพเป็นที่ยอมรับได้

หมายความว่ามันจะต้อง:

- ปลอดภัย
- ใช้ได้นาน
- ไม่ชำรุด
- สภาพที่มองเห็นเป็นที่ยอมรับได้ และ
- ทำทุกอย่างได้ ตามที่คนทั่วไปมีความคาดหวังตามปกติว่ามันจะทำได้

ยกตัวอย่างเช่น: ท่านซื้อการ์ตูนหน้ามาเพียงหนึ่งเดือน และมันก็ทำงานไม่ได้อีกด้วยไป ถึงเวลาที่จะใช้สิทธิของท่าน

### ข้อยกเว้นต่อกฎเกณฑ์

ท่านไม่สามารถขอให้ธุรกิจทำการซ่อม เปลี่ยน หรือคืนเงินให้ ถ้าท่าน:

- สร้างปัญหาเองโดยการใช้สินค้าอย่างไม่ระมัดระวังหรือใช้อย่างผิดวิธีการ
- ไม่ทำตามค่าแนะนำการใช้สินค้า

### กฎเกณฑ์ที่ 2. สินค้าจะต้องใช้ได้ตามจุดประสงค์

สินค้าจะต้องเป็นไปตามจุดประสงค์ที่ท่านได้คุยกับธุรกิจก่อนทำการซื้อ, หรือตามจุดประสงค์ที่สินค้านั้นถูกใช้โดยทั่วไป

ยกตัวอย่างเช่น: เขียนข้อเครื่องมือแบบใช้งานหนักขาดลงโดยไม่คาดคิดเมื่อใส่ของเพียงไม่ก่อเรื่อง คนขายนกกว่ามันรับน้ำหนักได้ 10 กิโล แต่มันรับน้ำหนักแน่แต่ห้ากิโลก็ไม่ได้ ถึงเวลาที่จะใช้สิทธิของท่าน

### กฎเกณฑ์ที่ 3. สินค้าจะต้องเป็นไปตามคำบรรยาย

คำบรรยายสินค้าใดๆที่ธุรกิจให้แก่ท่าน หรือที่เขียนไว้บนบรรจุภัณฑ์ หรือฉลากสินค้า จะต้องถูกต้อง

ยกตัวอย่างเช่น: เสื้อเชิ๊ตที่ท่านสั่งทางออนไลน์มาถึงในสีที่ผิด ท่านสั่งเสื้อสีแดง แต่เข้าสั่งเสื้อสีฟ้ามาให้ ถึงเวลาที่จะใช้สิทธิของท่าน

### กฎเกณฑ์ที่ 4. สินค้าจะต้องตรงตามตัวอย่างสินค้าหรือแบบสินค้าที่แสดงไว้

ถ้าท่านเห็นตัวอย่างสินค้าที่แสดงไว้ หรือถ้าท่านขอทดลองใช้ แล้วขอซื้อสินค้าแบบเดียวกันนั้น สินค้าที่ท่านได้รับจะต้องตรงตามตัวอย่างหรือการแสดงสินค้านั้น

ยกตัวอย่างเช่น: รถจักรยานของท่านไม่เหมือนกับแบบที่แสดงไว้ มันมีเพียงสองสปีด และท่านขอแบบสี่สปีด ถึงเวลาที่จะใช้สิทธิของท่าน

### กฎเกณฑ์ที่ 5. ธุรกิจจะต้องรักษาสัญญาเพิ่มเติมพิเศษได้ที่ให้ไว้กับท่าน

ค่าสัญญาเพิ่มเติมพิเศษได้ที่ธุรกิจให้ไว้เกี่ยวกับเงื่อนไขสภาพและคุณภาพของสินค้าหรือการทำงานของมันเรียกว่า 'การรับประกันที่แสดงออก' ถ้าธุรกิจให้ค่าสัญญาเพิ่มเติมพิเศษได้ เขาอาจจะต้องรักษาสัญญานี้ทั้งหมดที่ให้ไว้กับท่าน

ยกตัวอย่างเช่น- คนขายบอกท่านว่ารถพ่วงที่ท่านกำลังจะซื้อมาจากเนล็ก และสามารถรับน้ำหนักแค่ไหนก็ได้ แต่เมื่อท่านย้ายบ้านรถพ่วงกลับพังลงด้วยน้ำหนัก ของกล่องทั้งหมด

แนะนำท่านว่ารถพ่วงแข็งแรงพอจะรับน้ำหนักเท่าไรก็ได้ ถึงเวลาที่จะใช้สิทธิของท่าน

### กฎเกณฑ์ที่ 6. บริการจะต้องมีระดับความดูแลเอาใจใส่และหักษะอันเป็นที่ยอมรับได้

ธุรกิจจะต้องให้บริการในระดับที่เป็นที่ยอมรับได้ในด้านการดูแลเอาใจใส่และคุณภาพ

ยกตัวอย่างเช่น: ท่านขอให้ช่างทาสีรับบ้านสีขาว ท่านกลับมาบ้านและพบว่ารับบ้านของท่านเป็นสีชนพูและเป็นด่างดวง สีไม่เรียบ ท่านบอกว่าท่านต้องการสีขาว และหวังว่าผลงานการทาสีจะเรียบและสะอาด ใช้สิทธิของท่าน ขอให้ช่างทาสีแก้ปัญหา

## กฎเกณฑ์ที่ 7. บริการที่ห่านขอควรตรงตามจุดประสงค์ หรือให้ผลลัพธ์ที่ห่านและธุรกิจกลงกันไว้

ยกตัวอย่างเช่น: ห่านขอให้ช่างสารพัดอย่างสร้างบ้านสุนัขที่กว้างสอง เมตรและสูงหนึ่งเมตร แต่ลงเอยด้วยการได้บ้านสุนัขที่ใหญ่พอกว่าไม่สามารถเข้าห้องท่าน ไม่ใช่สุนัขของห่าน ใช้สิทธิของห่าน ขอให้ช่างนั้นแก้ปัญหา

## กฎเกณฑ์ที่ 8. ห่านควรได้รับบริการในระยะเวลาที่สมเหตุสมผล

สัญญาให้บริการมักจะระบุวันที่ห่านจะได้รับบริการ หรือในการใดที่เป็นสัญญาระยะยาว คือวันที่ลื้นสุดบริการ ถ้าข้อตกลงนั้นไม่ได้ระบุเรื่องนี้ ขับพลายเอกสารจะต้องให้บริการ ภายในระยะเวลาที่สมเหตุสมผล

ยกตัวอย่างเช่น: คนซ่อมหลังคาเริ่มซ่อมหลังคาที่รั่วของห่านเมื่อสองอาทิตย์ก่อน หลังจาก เวลาสองวัน เขาก็หายตัวไป ทั้งงานที่ทำไม่เสร็จเอาไว้ ด้วยหลังคาที่ยังรั่วอยู่ ห่านไม่ได้เจอคนซ่อมหลังคาสองสัปดาห์แล้ว เขานอกกว่าเข้าซ่อมหลังคาให้แล้ว แต่มันก็ยังรั่วอยู่ ถึงเวลาที่จะใช้สิทธิของห่าน

### รายการตรวจสอบสำหรับเวลาที่ห่านควรใช้สิทธิของห่าน

- คุณภาพของสินค้าเป็นที่ยอมรับได้ไหม?
  - สินค้าไม่เหมาะสมกับจุดประสงค์ที่คุยกันไว้หรือไม่?
  - สินค้านั้นไม่ตรงตามค่าบริการที่ห่านได้รับก่อนซื้อหรือไม่?
  - สินค้านั้นไม่เหมือนสินค้าตัวอย่างหรือแม้แบบที่แสดงไว้หรือไม่?
  - ธุรกิจนั้นไม่ห่าตามสัญญาเพิ่มเติมพิเศษที่ให้ไว้หรือไม่ในเรื่องคุณภาพและการใช้งาน?
  - ผู้ให้บริการไม่ทำการดูแลเอาใจใส่และไม่มีทักษะอย่างสมเหตุสมผลหรือไม่?
  - ผู้ให้บริการไม่ห่าตามสิ่งที่ห่านขอให้เข้าห่าหรือไม่?
  - ห่านได้รับบริการภายในระยะเวลาที่ไม่สมเหตุสมผลหรือไม่?
- ถ้าห่านตอบว่า 'ใช่' สำหรับคำถามข้อใดก็ตาม ถึงเวลาที่จะใช้สิทธิของห่าน

### รายการตรวจสอบที่แสดงว่าห่านไม่สามารถใช้สิทธิได้

- ห่านใช้สินค้าอย่างผิดๆ จนห่าให้เกิดปัญหาหรือไม่?
  - ห่านได้รับสินค้าหรือบริการที่ห่านขอไป แต่ภายหลังเปลี่ยนใจหรือไม่?
- ถ้าห่านตอบว่า 'ใช่' สำหรับคำถามใดก็ตาม ห่านก็ไม่มีสิทธิจะขอให้ซ่อมเปลี่ยน หรือขอเงินคืนได้

ธุรกิจบางแห่งเสนอให้เปลี่ยนสินค้าหรือขอเงินคืนได้ ถ้าลูกค้าเปลี่ยนใจ แต่นี้ไม่ใช่กฎหมาย ห่านไม่สามารถคาดหวังให้ธุรกิจทุกแห่งทำอย่างนี้ได้

# ขั้นตอนในการใช้สิทธิของท่าน

1. กลับไปหรือติดต่อกับธุรกิจแห่งนั้น
2. อธิบายถึงปัญหาอย่างชัดเจนและระบุว่าท่านต้องการให้เข้าแก้ปัญหา
3. ถ้าธุรกิจปฏิเสธไม่ยอมแก้ปัญหาให้ท่าน ขอคุยกับผู้จัดการ หรือเขียน จดหมายร้องเรียน
4. ถ้าธุรกิจยังคงปฏิเสธไม่ให้ความช่วยเหลือ ติดต่อหน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภคในพื้นที่ของท่าน หรือ ACCC

ต้องการข้อมูลเพิ่มเติมหรือ? คุณเรื่องราที่สมบูรณ์ได้ที่ [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

อนุมัติโดย Australian Government, Capital Hill, Canberra.

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

© สหพันธ์รัฐแห่งออสเตรเลีย 2012

หมายเหตุสำคัญ

ข้อมูลในสิ่งพิมพ์นี้เป็นเพียงค่าแนะนำโดยทั่วไปเท่านั้น มันไม่ใช่ค่าแนะนำทางกฎหมาย หรือค่าแนะนำทางวิชาชีพ และไม่ควรใช้เป็นเอกสารตามกฎหมายในศาลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจตัดสินความได้

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