



AUSTRALIAN COMPETITION
& CONSUMER COMMISSION

提供给消费者的新冠病毒 (COVID-19/ coronavirus) 信息

2020年6月

由于新冠病毒而实施的各项限制影响了许多澳洲人的生活。很多商家不得不取消预订，无法完全交付或按承诺交付某些商品或服务。如果您受到了影响，那么了解自己的权利以及商家应采取的补救措施，有助于您度过这个艰难的时期。

在此期间我有哪些权利？

- 在此期间，我们认为商家在这种情况下会公平对待消费者，并考虑采取适当的补救措施。如果产品或服务受到影响，商家应主动与您进行沟通。
- 《澳大利亚消费者法》中的**消费者保障**指的是您购买的产品或服务是自带保障的，保证产品或服务可以正常使用并达到您的要求。若非如此，补救措施可以包括提供退款、信用票据或代金券。
- 如果是由于政府限制而取消的，这可能会限制您在**消费者保障**规定下享有的权利。

- 您在预订或购买时的条款和条件将继续适用。商家不能在此后更改这些条款或否认您的权利。
- 根据个人情况，您可能拥有普通法、合同或州法律规定下的其它权利。请与您**当地的消费者保护机构联系以获取建议** www.accc.gov.au/localCPA。

取消订单

- 如果疫情期间的各项限制导致您的预订(例如旅行、婚礼或活动)被取消，则ACCC(澳大利亚竞争与消费者协会)认为您将获得退款、信用票据或代金券。这将取决于您预订当时适用的条款和条件。
- 如果由于订单取消而不再需要一些其它的服务(例如住宿、摄影、鲜花)，则应与各供应商联系，了解其是否准备提供退款、更换服务或提供代金券。
- 如果被取消的是通过第三方网站进行的预订，那么由于您是从该处购买的，您需要直接从该第三方预订网站寻求补救。
- 您还可以查看您购买的旅行保险是否承保取消行程一项。

体育俱乐部或协会的注册费和会员费

- 如果您已预先支付但该赛季已被暂停或取消，如果是由于政府限制而导致活动暂停，您可能没有资格获得退款。
- ACCC认为您将得到2020暂停赛季期间的退款、信用票据或代金券。这将取决于您的会员条款和条件。
- 服务停止期间您无需按付款或支付会员费。另外，您可以要求将您的定期付款记入下一个赛季。

电信服务

- 由于新冠病毒，许多人在家工作和学习，因此网络服务受到了一些影响。
- 您可以采取一些步骤来[最大化家庭网络性能](http://www.accc.gov.au/homebroadband)。如果您的网络仍存在问题，请与您的网络供应商联系。
- 如果您由于财务状况的变化而导致账单支付困难，一些供应商提供财务困难援助计划或免除滞纳金服务。查看供应商网站，了解其为客户提供的服务以及获取服务的方式。

普通零售服务

- **预付款服务：**在无法向您提供服务的期间，商家应延长您的预付款有效期。
- **定期订阅付款：**如果商家由于暂时关闭而无法提供服务，则不应从您的账户中扣款。
- **礼品卡：**商家应承兑礼品卡并延长其有效期，弥补礼品卡无法使用的时期。
- **物流延迟：**澳大利亚邮政已表示，因国际运输延迟、国内航班减少，以及网络购物激增等因素，邮寄时长可能受到影响。这些因素也将影响快递和送货业务。商家应在顾客购买之前和购买时告知其任何可能的交货延迟，并及时为顾客提供物流状况更新。

- **缺陷产品：**如果产品有缺陷，则您有权要求维修、更换或退款。直接与商家联系，以了解如何退货以获得退款，或者如何修理或更换产品。
- **服务有重大改变：**如果所提供的服务发生了重大改变，则商家应清楚地将这些改变告知您。您可以选择继续使用该服务，或者如果您不想继续使用服务并已告知商家，则商家不应向您收取更改服务的费用。
- **商家破产：**如果您有礼品卡或已预付服务费，但如果该商家在外部管理员的操作下继续营业，您仍可能会收到该产品或服务。外部管理员将宣布商家是否以及如何履行特定交易。如果商家停止交易，则消费者通常将成为无抵押债权人。

如果您出于自己对新冠病毒的顾虑而不想再使用某项服务，而不是因为服务供应商取消了服务或由于政府限制而取消了服务，则可被视为“改变主意”。您应该直接与商家联系，协商是否可以给您退款、代金券或信用额度供以后使用。

消费者可前往[ACCC网站](http://www.accc.gov.au)，获取更多信息。