



AUSTRALIAN COMPETITION
& CONSUMER COMMISSION

消費者 COVID-19 (2019 冠狀病毒病) 訊息

2020年6月

因 COVID-19 而實施的各種限制影響了許多澳洲人的生活，很多商家被迫取消預訂，而且無法完全提供或按照承諾提供某些商品或服務。如果您遇到這類情況，知道自己的權利以及可以期望商家採取哪些補救措施，能有助於您渡過這個艱難時期。

我在此期間有哪些權利？

- 在此期間，我們認為企業在這些情況下會公平對待消費者，並考慮採取適當的補救措施。如果產品或服務受到影響，商家應主動與您交流。
- 《澳洲消費者法》中的**消費者保障 (Consumer guarantees)** 是指您購買的產品或服務本身就帶有保障，保證可以正常使用並達到您的要求。若非如此，補救措施可以包括提供退款、信用憑單或代金券。
- 如果取消是因為政府限制造成的，這可能會限制您在**消費者保障**規定下享有的權利。

- 您在預訂或購買時的條款與細節將繼續適用。預訂或購買後商家不得更改這些條款或拒絕您享受權利。
- 根據普通法、所簽的合同，或所在州的法律，您可能擁有其他權利，這要視您的情況而定。請聯絡您當地的**消費者保護機構獲取建議** www.accc.gov.au/localCPA。

取消訂單

- 如果您的預訂 (例如：旅行、婚禮或大型活動) 因 COVID-19 限制而被取消，ACCC 認為您會獲得退款、信用憑單或代金券。這取決於您在預訂當時適用的條款與細節。
- 如果您因取消預訂而不再需要其他服務 (例如住宿、攝影、花飾)，則應與相應的服務商聯絡，瞭解他們是否準備為您提供退款、信用憑單或代金券。
- 如果被取消的是通過第三方網站進行的預訂，則需要直接與第三方預訂網站聯絡，尋求解決方法，因為您的商品與服務是從這些店鋪購買的。
- 您還可以瞭解您買的旅行保險是否包含取消旅行的賠款。

體育會所或協會的登記費及會員費

- 如果您已預付了賽季門票，而該賽季暫停或取消了，如果是因為政府限制而停賽，您可能沒有資格獲得退款。
- ACCC 預期您會獲得2020年賽季暫停期的退款、信用憑單或代金券。這取決於您的會籍條款與細節。
- 服務停止期間您無需按期付款或支付會費。此外，您可以要求將定期付款撥入下一個賽季。

電訊服務

- 許多人因 COVID-19 在家工作或學習，互聯網服務受到了一些影響。
- 您可以通過採取一些步驟 [盡量提高您的家庭互聯網服務性能](#) (見 www.accc.gov.au/homebroadband)。如果您的互聯網服務仍然有問題，就應該聯絡您的網絡服務供應商。
- 如果您由於財務狀況變化支付賬單有困難，某些供應商會提供財務困難援助計劃，或免除逾期繳付費。查看供應商的網站，瞭解有哪些解決方案以及獲取方式。

一般零售問題

- **預付服務：** 商家應根據無法向您提供服務的時期，相應延長您預付款的有效期。
- **定期訂閱付款：** 如果商家因暫時停業而無法提供服務，則不應從您的賬戶中扣款。
- **禮品卡：** 商家應承兌禮品卡或延長其有效期，涵蓋無法使用禮品卡的時期。
- **延遲遞送：** 澳洲郵政表示：由於國際運輸延遲，國內航班減少，以及網上購物大量增加，遞送可能受到影響。這些因素也將影響快遞和送貨公司。商家應在顧客購買之前和購買時告知他們任何可能的交貨延遲，並及時讓客戶知道送貨的最新情況。

- **問題產品：** 如果產品有缺陷，您有權要求維修、更換或退款。直接聯絡商家，瞭解如何退貨以便獲得退款，或者如何維修或更換產品。
- **服務有重大改變：** 如果提供的服務發生重大改變，商家應明確地將這些改變通知您。您可以選擇繼續使用該服務。如果您不希望繼續使用該服務並已告知商家，則商家不應向您收取服務更改費。
- **商家破產：** 如果您持有禮品卡或已經預付服務費，而該商店在外部管理員的控制下繼續進行交易，您仍然有可能得到產品或服務。外部管理員將宣布該商家是否履行，以及如何履行特定交易。如果該商家停止交易，消費者通常將成為無抵押債權人。

如果不是因為供應商取消服務或政府的限制，而是因為您自己擔心 COVID-19 疫情，不想再使用某項服務而將其取消，可以作為“改變主意”處理。您應該直接聯絡商家，協商提供退款，代金券或信用額度供以後使用。

消費者可在 [ACCC 網站](#) 獲取更多資訊。