



AUSTRALIAN COMPETITION  
& CONSUMER COMMISSION

# Информации за потрошувачите во време на КОВИД-19 (коронавирус)

Јуни 2020

Рестрикициите за КОВИД-19 влијаат на животот на многу Австралијци. Многу бизниси мораа да ги откажат резервациите и не се во состојба целосно да достават некои производи или услуги според тоа што го ветуваат. Ако сте засегнати и ако ги знаете вашите права и што можете да го очекувате од бизнисите, тоа може да ви помогне да се прилагодите во овој тежок период.

## Кои се моите права во овој период?

- Во текот на овој период, очекуваме бизнисите праведно да се однесуваат кон потрошувачите во овие околности и да земат предвид соодветни можности за да ја исправат ситуацијата. Бизнисите треба проактивно да комуницираат со вас ако сегашната ситуација влијае на нивните производи или услуги.
- [Consumer guarantees \(Гаранција за потрошувачи\)](#) според Australian Consumer Law (Австралиски закон за потрошувачи) значи дека кога купувате производи или услуги, тие автоматски имаат гаранција дека ќе ги задоволуваат вашите потреби и тоа што го очекувате од нив. Ако тоа не се случи, може да ви ги вратат парите што сте ги платиле, да добиете белешка за паричен износ како кредит или ваучери.
- Ако укинувањето е резултат на рестрикции од владата, тогаш вашите права може да бидат ограничени во согласност со [consumer guarantees \(гаранции за потрошувачи\)](#).

- Ќе продолжат да важат условите тогаш кога сте резервирале услуга или сте купиле производ. На бизнисите не им е дозволено да ги менуваат овие услови подоцна или да ви ги ускратуваат вашите права.
- Во зависност од вашите околности, можеби имате други права според општиот закон, договор или државниот закон. Контактирајте ја [за совет локалната Consumer protection agency \(Агенција за заштита на потрошувачи\) www.accc.gov.au/localCPA](#).

## Откажувања

- Ако вашите резервации (на пример, за патување, свадба или средба) се откажани заради рестрикициите за КОВИД-19, АССС очекува дека парите што сте ги платиле ќе ви бидат вратени, дека ќе добиете паричен износ како кредит или ваучери. Тоа ќе зависи од условите во врска со вашата резервација тогаш кога сте ја платиле.
- Ако имате други трошоци (на пример, за сместување, фотограф, цвеќар) кои повеќе не ви се потребни заради тоа што вашата резервација е откажана, треба да го контактирате доставувачот на услугата за да проверите дали тој/таа се подготвени да ви понудат да ви ги вратат парите што сте ги платиле, друга услуга или ваучер.
- Ако резервацијата што е откажана сте ја направиле преку веб-страница на трета странка, треба директно да барате обештетување од истата затоа што сте ја купиле услугата од нив.
- Исто така, можете да проверите дали имате покритие за откажаното патување според осигурителна полиса за патување.

## Наплати за упис и членување во спортски клубови или здруженија

- Ако сте платиле однапред, меѓутоа сесијата е привремено одложена или откажана, можеби нема да имате право на оштета ако активноста престанала заради рестрикции од владата.
- ACCC очекува дека ќе ви понудат обештетување, паричен износ како кредит или ваучер за периодот додека тренирањето е укинато во текот на 2020. Тоа ќе зависи од условите на вашето членство.
- Не треба да плаќате рати или исплати од наплатата за вашето членство додека услугите се прекинати. Или, можете да побарате вашите редовни исплати да се припишат за идна сезона на тренирање.

## Телекомуникациски услуги

- Интернет услугите се засегнати до некој степен бидејќи многу луѓе работат и учат/студираат од дома заради КОВИД-19.
- Можете да преземете мерки [максимално да ја зголемите употребата на Интернетот дома](#) [www.accc.gov.au/homebroadband](http://www.accc.gov.au/homebroadband). Треба да го контактирате вашиот доставувач на Интернет ако продолжете да имате проблеми со вашиот Интернет.
- Ако имате тешкотии да ги исплатите сметките затоа што вашата финансиска ситуација е променета, некои доставувачи на Интернет услуги нудат програми за помош при финансиски тешкотии или ги укинуваат казните за доцни исплати. Проверете на веб-страницата на вашиот Интернет доставувач за да дознаете на што имате право и како да го добиете тоа.

## Општи проблеми при малопродажба

- **Однапред платени услуги:** бизнисите треба да го продолжат периодот на важење на исплатите што сте ги платиле однапред за да одговараат на периодот кога бизнисот не бил во состојба да ви ја понуди услугата.
- **Редовни исплати на претплата:** бизнисите не треба да ви наплаќаат исплати ако не се во состојба да ви нудат услуги заради привремено затворање.
- **Подарок-картички:** бизнисите треба да го почитуваат и да го продолжат датумот на важење на подарок-картичките за да се опфати периодот кога подарок-картичката не можела да се користи.
- **Доцнење на испораки:** Australia Post изјави дека испораките може да доцнат, заради доцнење на меѓународните испораки, помалку домашни летови и поголеми количини на производи кои се купуваат преку Интернет. Овие фактори исто така ќе влијаат на курир-агенциите и бизнисите кои доставуваат испораки. Бизнисите треба да ги известуваат

клиентите за било какво можно доцнење на испораки пред и во текот на купувањето на производот, како и редовно да ги известуваат клиентите до каде е испораката.

- **Дефектни производи:** ако производот е дефектен, имате право на поправка, замена или враќање на парите. Директно контактирајте го бизнисот за да дознаете како да го вратите производот и да ги добиете парите што сте ги платиле назад или како тој да се поправи или замени.
- **Материјални измени на услугите:** ако има материјални измени на услугата што ја добивате, бизнисите треба јасно да ве известат за овие измени. Можете да изберете и понатаму да ја добивате услугата, или ако не сакате да продолжете да ја добивате услугата и сте го известиле бизнисот за тоа, тогаш бизнисот не треба да ви наплаќа за изменетата услуга.
- **Банкротство на бизнисот:** Ако имате подарок-картичка или сте платиле за услуги однапред, се уште можеби ќе можете да ги добиете производите или услугите ако бизнисот продолжи да работи под контрола на надворешен администратор. Надворешниот администратор ќе објави дали и како бизнисот ќе ги испочитува одредените трансакции. Доколку бизнисот престане со работа, потрошувачите генерално ќе станат необезбедни доверители.

Ако повеќе не сакате да примате услуга заради тоа што сте загрижени во врска со КОВИД-19, наместо што ќе престанете да ја добивате услугата заради тоа што доставувачот ја прекинал или заради рестрикциите од владата, тоа може да се смета како 'промена во мислењето'. Треба директно да го контактирате бизнисот за да се договорите дали тие ќе ви ги вратат парите, ќе ви дадат ваучер или паричен износ како кредит што ќе можете да ги користите подоцна.

Повеќе информации може да се најдат на [ACCC website for consumers](#) (Веб-страница на ACCC за потрошувачи).