

حقوق التسوق

ورقة معلومات حول حقوق التسوق بموجب قانون المستهلك الأسترالي

متى يحق لي استرداد ما دفعت؟

إذا كانت لديك مشكلة تتعلق بالمنتج الذي اشتريته، قد يجب على المتجر الذي اشتريته منه تبديله أو إعادة المبلغ الذي دفعته إليك أو إصلاحه أو تقديم أي نوع آخر من "التعويض". ويتوقف نوع التعويض المتاح على طبيعة المشكلة.

ما هي المشاكل التي ينبغي على المتجر إصلاحها؟ يوجد عيب في المنتج

يحق لك إرجاع أي صنف به عيب، لأن السلع والخدمات لا بد أن تكون ذات جودة مقبولة.

يكون المنتج معيباً إذا:

- لم يكن يؤدي الوظيفة التي يفترض أن يؤديها بشكل طبيعي - على سبيل المثال محمصة خبز لا تقوم بتحميم الخبز.
- كان به عيب - انقصال مؤشر المؤقت عن محمصة الخبز بعد وقت قليل من شرائها.
- كان شكله أو هيئته غير مقبولة - إذا كانت محمصة الخبز بها خدوش.
- كان غير آمن - يطاير الشرر من محمصة الخبز.
- كان غير قادر على التحمل - تعطلت محمصة الخبز بعد الشراء بثلاثة أشهر فقط.

لا يحق لك إرجاع المنتج في الحالات التالية:

- إذا أخبرك المتجر (أو عرض لافتة) تبين العيوب الخفية قبل الشراء
- إذا تفقدت المنتج قبل الشراء ولم تجد فيه عيوباً كان ينبغي عليك أن تلاحظها
- إذا استخدمت المنتج بطريقة "غير طبيعية"، أو
- إذا استخدمت المنتج لفترة طويلة جداً.

لم أكتشف العيب إلا بعد الاستخدام.

يمكنك رد المنتج المعيب حتى ولو:

- ارتديته أو استخدمته
- أزلت بطاقة أو ملصق التعريف، أو
- أخرجته من عبوته الأصلية.

اشتريت قميصاً وارتديته مرات قليلة، ولكن زالت الصبغة بعد أن غسلته لأول مرة على الرغم من اتباعي للتعليمات الموجودة على الملصق.

ا يتناسب مع العينة أو الموديل المعروض

عندما تشتري منتجاً بناءً على عينة أو موديل رأيته، يجب أن يتناسب مع هذه العينة. إذا كان المنتج مختلفاً بشكل كبير لدرجة أنك لم تكن لتشتريه، يحق لك استرداد أموالك.

لقد طلبت أريكة بناءً على عينة قماش رأيته، ولكنني وصلت وكان اللون مختلفاً عن العينة.

لا يتناسب مع الوصف.

يجب أن يتناسب المنتج مع وصفه (على سبيل المثال، الوارد في ملصق التعريف أو في الإعلانات التجارية). إذا كان مختلفاً اختلافاً كبيراً عن الوصف لدرجة أنك لم تكن لتشتريه، يحق لك استرداد ما دفعت.

لقد اشتريت حافظه نقود ورد في وصفها في كتالوج المتجر أنها مصنوعة من "جلد". عندما عدت للمنزل، اكتشفت أنها في واقع الأمر من الفينيل.

لا يقوم المنتج بما قاله موظف المبيعات.

يمكنك إرجاع المنتج إذا كان لا يقوم بما أخبرك موظف المبيعات أنه يقوم به.

اشتريت ساعة يد قال موظف المبيعات أنني يمكنني استخدامها أثناء الغطس، ولكن عندما ارتديتها في البحر امتلأت بالماء.

لا يقوم المنتج بما طلبته.

يمكنك إرجاع المنتج إذا لم يتم بأداء وظيفة معينة أو لم يحقق غرضاً معيناً في الحالات التالية:

- إذا أخبرت موظف المبيعات قبل الشراء بما تريد أن يكون المنتج قادراً على أدائه، و
- إذا اعتمدت على نصيحة المتجر عند اختيار المنتج.

أخبرت تاجر سيارات أنني أريد سيارة يمكنها قطر قاربي. ثم باعني التاجر واحدة، قائلاً إنها ستفي بالغرض. ثم قرأت في هذه الليلة دليل الأمان واكتشفت أن السيارة الجديدة لا يمكنها قطر أي قارب بأمان.

غيرت رأيي.

ا يجب على أي متجر السماح لك بإرجاع المنتج إذا غيرت رأيك ببساطة. ولكن لدى بعض المتاجر سياساتهم الخاصة التي تسمح باسترداد الأموال أو التبدل أو قسيمة خصم عند "تغيير الرأي".

ليس معي إيصال.

عليك إثبات أنك اشتريت المنتج من هذا المتجر. إذا لم يكن لديك إيصال تسجيل النقود، يمكنك، على سبيل المثال، إظهار:

- بيان بطاقة الائتمان
- اتفاقية شراء بالتقسيط
- تأكيد أو رقم الإيصال إذا تم الشراء عن طريق الهاتف أو الإنترنت

تلفيته كهدية.

يتمتع أصحاب الهدايا بنفس حقوق الاسترداد التي يتمتع بها العملاء الذي يشترون المنتج مباشرة، ولكن يمكنك إرجاع المنتج فقط إذا كان معك دليل على الشراء. راجع ما ورد أعلاه.

اشتريته أثناء عروض التخفيضات

تتمتع بنفس حقوق الاسترداد في المنتجات التي اشتريتها أثناء عروض التخفيضات مثل تلك التي دفعت ثمنها بالكامل. ولذا فليس من القانوني وضع علامة "البضاعة المباعة لا تُرد".

ولكن لا يمكنك طلب استرداد أموالك نظراً للمشاكل التي أعلمك المتجر بها أو التي كان ينبغي عليك أن تلاحظها أثناء تفقدك للمنتج، على سبيل المثال إذا كان مكتوباً على البطاقة الملصقة بقميص "ثمن مُخفض - عيب في الخياطة".

وتشمل أمثلة المنتجات المباعة أثناء عروض التخفيضات:

- التي عليها خصم
- المعروضة على حامل العينات والمستعمل
- المباعة من منفذ المصنع

إذا كان يحق لي الحصول على تعويض. هل أسترد أموالي، أو يتم إصلاح المشكلة، أو يتم استبدال المنتج؟

هذا يعتمد على نوع المشكلة، فإذا كانت:

كبيرة – لا يمكن إصلاحها، أو تستغرق وقتاً طويلاً أو يصعب إصلاحها.

عندئذٍ يحق لك اختيار:

- إرجاع المنتج والاختيار ما بين استرداد الأموال أو استبدال المنتج، أو
- الاحتفاظ بالمنتج والحصول على التعويض المناسب لانخفاض القيمة.

صغيرة – يمكن إصلاحها في غضون وقت مناسب.

يجب عليك إعطاء المتجر الفرصة لإصلاح المشكلة، وهم يختارون إما إرجاع الأموال أو الإصلاح أو التبدل. إذا اختار المتجر إصلاح المنتج، فعليهم مسؤولية إعادته إلى المصنِّع (والتعامل معه).

إذا استغرق المتجر وقتاً طويلاً جداً أو رفض إصلاح المشكلة، يمكنك عندئذ:

- إرجاع المنتج وطلب استرداد الأموال أو الاستبدال، أو
- إيجاد شخص ما لإصلاح المنتج والطلب من المتجر دفع التكاليف المناسبة.

اشترت منتجاً مستعملاً

إذا كان من متجر: تتمتع بنفس حقوق الاسترداد عند شراء منتجات مستعملة مثل تلك الحقوق التي تتمتع بها عند شرائك منتجات جديدة، ولكن يجب أن تضع في اعتبارك عمر المنتج وثمنه وحالته وقت البيع.

إذا كان من بائع خاص: لا يجب على البائع إرجاع أموالك إليك أو تبديل أو إصلاح المنتج إذا اشتريته منهم، (على سبيل المثال، إذا اشتريته من خلال مزاد الأشياء المستعملة أو من خلال الإعلانات الموبو).
اشتريته من خلال الإنترنت.

إذا اشترت شيئاً من متجر أسترالي عبر الإنترنت، فإنك تتمتع بنفس حقوق الاسترداد التي تتمتع بها عند شرائك من المتجر، إلا إذا اشترت المنتج من بائع خاص. راجع ما ورد أعلاه.

للحصول على مزيد من المعلومات، اتصل بوكالة حماية المستهلك المحلية الخاصة بمنطقتك. يقع على عاتق المفوضية الأسترالية للمنافسة والمستهك مسؤوليات وطنية بشأن التجارة والمنافسة النزيهة وحماية المستهلك ويمكن الاتصال بها على 1300 302 502

South Australia
Office of Consumer & Business Affairs T. (08) 8204 9777

Tasmania
Office of Consumer Affairs & Fair Trading T. 1300 654 499

Victoria
Consumer Affairs Victoria T. 1300 55 81 81

Western Australia
Department of Commerce T. 1300 30 40 54

Australian Capital Territory
Office of Regulatory Services T. (02) 6207 0400

New South Wales
NSW Fair Trading T. 13 32 20

Northern Territory
Office of Consumer Affairs T. (02) 6207 3000

Queensland
(Office of Fair Trading T. 13 QGOV (13 74 68

يقع على عاتق المفوضية الأسترالية للمنافسة والمستهك مسؤوليات وطنية بشأن التجارة والمنافسة النزيهة وحماية المستهلك ويمكن الاتصال بها على 1300 302 502