

您的购物权

情况说明书——《澳大利亚消费者权益保护法》所规定的消费者购物权

我在什么情况下可以要求退款？

如果您购买的商品有问题，店方可能需要采取更换、退款、维修或其他“补救措施”。采取的补救措施视具体问题而定。

店方应该解决哪些问题？

劣质商品

您有权退还劣质商品，因为所有商品和服务均必须达到相关质量要求。

劣质商品是指商品：

- 不具备其正常应有的功能——例如，烤面包机不能烤面包
- 有缺陷——例如，烤面包机在购买后不久，其定时器旋钮脱落
- 外观不合乎标准——例如，烤面包机表面有刮痕
- 不安全——例如，烤面包机迸火花
- 不耐用——例如，烤面包机在购买后仅三个月就出现故障。

在下列情况下，您无权退货：

- 在您购买之前，店方已经将潜在缺陷告诉您（或已展示相关标志）。
- 在购买之前，您已经对商品进行检查，但未发现您本来应该注意到的缺陷。
- 您以“非正常”方式使用该商品；或
- 您已经使用该商品很长时间。

我在使用之后才发现商品有问题。

您可以退还劣质商品，即便您已经：

- 穿戴过或使用过；
- 除去了商品标签；或
- 从原始包装中取出了商品。

我买了一件衬衫，穿了几次后首次清洗，尽管按照标签上的说明洗涤，衬衫还是脱色。

商品与样品或展示品不符。

当您根据样品或展示品购买商品时，商品必须与样品相符。如果商品与样品有差别，致使您不想购买该商品，您有权要求退款。

我根据面料样品订购了一个长沙发，而送来的货物与样品的颜色不一样。

商品与描述不符。

商品必须与其描述相符（例如，在标签或电视广告中的描述）。如果商品与其描述有差别，致使您不想购买该商品，您有权要求退款。

我买了一个钱包，店方商品目录册将该钱包描述为“真皮”钱包。我到家后发现钱包实际上用的是乙烯材料。

商品不具备售货员宣称的功能。

如果商品不具备售货员宣称的功能，您可以退货。

我买了一块手表，售货员说我可以带着这块手表潜水——但当我带着手表潜海时，手表中浸满了水。

商品不具备您所要求的功能。

在下列情况下，如果商品不具备特定功能或满足特定用途，您可以退货：

- 购买之前，您告诉售货员您想要该商品具备什么功能；而且
- 您根据店方的建议选择了该商品。

我告诉汽车经销商我想要一辆能够拖小艇的汽车。经销商卖给我一辆汽车，说该汽车可以拖小艇。当天晚上我在阅读安全手册时，发现这辆新车不能安全地拖任何船只。

我改变了主意。

如果您只是改变了主意，店方可以不允许您退货。然而，有些商店有自己的规定，可以为“改变主意”的顾客退款、换货或提供贷记单（credit note）。

我没有收据。

您需要证明商品是从相关商家购买的。如果没有付款收据，您可以出示如下凭证：

- 信用卡对帐单；
- 分期付款协议；
- 电话或网上购物的确认号码或收据号码。

我收到的物品是礼品。

礼品接收者与直接购买礼品的顾客在要求退款方面具有同样的权利——但您需要出具购买凭证才能退还商品。请参见上面。

情况说明书

商品是在减价时购买的。

在要求退款方面，不论您购买的是减价商品，还是全价商品，您都享有同样的权利。因此，展示“减价商品概不退款”标志是不合法的。

然而，您不能就店方告诉您商品存在的问题，或者您在检查商品时本应注意到的问题为由要求退款。比如说，衬衫标签上已注明“减价——缝线问题”。

举例来说，“减价”商品包括：

- 打折商品；
- “样品和次品”货架上的商品；
- 从工厂门市部购买的商品。

我购买的是二手货。

从商店购买的商品：不论是二手货，还是新商品，您都享有同样的要求退款的权利，但您必须考虑商品在销售时的使用年限、价格和状况。

从私人手中购买的物品：对于您从私人手中购买的物品（例如，通过在私人车库或分类广告购买的物品），销售者没有退款、更换或修理义务。

我从网上购买的商品。

如果您在网上从某个澳大利亚商家购买了商品，您将享有与从实体商店购物同样的退款权——除非您是从私人手中购买物品。请参见上面。

我有权获得补救。我可以得到退款、修理，还是更换？

视情况而定，如果问题：

严重——无法修理，或者修理时间太长，或者难以修理。

您可以选择：

- 退货，并选择退款或者换货；或者
- 保留该物品，并得到价差补偿。

轻微——可以在合理时间内修复。

您必须给店方解决问题的机会。他们可以选择退款、修理或更换。如果店方选择对物品进行修理，则他们有义务将其退回生产商并与生产商交涉。

如果店方解决问题的时间太长或者拒绝解决问题，您可以：

- 退还商品并要求退款或更换；或者
- 找他人修理，并要求店方支付合理费用。

查询更多信息，请与您当地的消费者保护机构联络。
如需语言协助，请致电13 14 50（要求提供一位讲您的语言的译员）。

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)

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

澳大利亚竞争与消费者委员会负责全国的竞争、公平交易及消费者保护事宜。电话：1300 302 502