

Vaša Prava u Kupovini

Informacije o vašim pravima u kupovini prema Australskom zakonu o zaštiti potrošača

Kada imam pravo na povrat?

Ako postoji problem s robom koju ste kupili, trgovina vam je možda dužna zamijeniti je, vratiti vam novac, popraviti je ili ponuditi drugi način ispravljanja greške. Način ispravka ovisi o grešci, tj. problemu.

Koje probleme je trgovina dužna riješiti?

Proizvod je neispravan.

Imate pravo na vraćanje neispravnog proizvoda, jer roba i usluge moraju biti prihvatljive kvalitete.

Proizvod je neispravan ako:

- ne radi ono što bi trebao – *primjerice, toster ne pretvara kruh u tost,*
- ima nedostatak – *ručica mog tostera je otpala nedugo nakon što sam je kupio/la,*
- neprihvatljivog je izgleda ili završne obrade – *moj toster je ogreben,*
- nije siguran – *iz mog tostera se iskri,*
- nije dovoljno trajan – *moj toster se pokvario samo tri mjeseca nakon kupnje.*

Proizvod nemate pravo vratiti u sljedećim slučajevima:

- ako vam je trgovina dala do znanja (ili označila) da proizvod ima određene nedostatke prije nego ste ga kupili,
- ako ste prije kupnje proizvod pregledali i niste uočili nedostatke koje biste trebali,
- ako ste proizvod koristili na nepravilan način, ili
- ako ste proizvod koristili dugo vremena.

Shvatio/la sam da je proizvod neispravan tek nakon uporabe.

Neispravni proizvod možete vratiti čak i u slučaju:

- da ste ga nosili ili koristili,
- da ste s njega skinuli etikete ili oznake, ili
- da ste ga izvadili iz originalnog pakovanja.

Kupio/la sam majicu, ali nakon nekoliko nošenja pustila je boju prilikom prvog pranja, iako sam slijedio/la upute za pranje na etiketi.

Proizvod ne odgovara uzorku ili izloženom modelu.

Kada kupujete proizvod koji se temelji na uzorku ili izloženom modelu, vaš proizvod mora odgovarati tom uzorku/modelu. Ukoliko se vaš proizvod toliko razlikuje od uzorka/modela da ga ne biste kupili da ste to znali, imate pravo na povrat novca.

Naručio/la sam kauč na temelju uzorka tkanine, ali kada je stigao, boja nije kauča odgovarala uzorku.

Proizvod ne odgovara opisu.

Proizvod mora odgovarati opisu tog proizvoda (npr. na etiketi ili na TV reklami). Ukoliko se vaš proizvod toliko razlikuje od opisa da ga ne biste kupili da ste to znali, imate pravo na povrat novca.

Kupio/la sam novčanik koji je u katalogu opisan kao "kožni". Kada sam stigao/la kući, pokazalo se da je novčanik zapravo od plastike.

Proizvod ne radi sukladno navodima prodavača/ice.

Proizvod možete vratiti ako ne radi ono što je prodavač/ica rekao/la da bi trebao raditi.

Kupio/la sam sat za kojeg je prodavač rekao da radi i ispod vode, no kad sam ga nosio za vrijeme plivanja u moru, napunio se vodom.

Proizvod nema one karakteristike koje sam tražio/la

Možete vratiti proizvod koji ne radi ono što bi trebao ili ne ispunjava određenu svrhu i to u sljedećim slučajevima:

- ako ste prije kupnje prodavaču/prodavačici objasnili što biste željeli da proizvod može, ili
- ako ste se u biranju proizvoda oslanjali na preporuke trgovine.

Rekao sam prodavatelju da želim automobil koji će moći vući moj čamac. Prodavatelj mi je prodao automobil za kojeg je tvrdio da može ono što želim. Te noći sam pročitao priručnik o sigurnosti i saznao da se moj novi automobil ne može sigurno koristiti za vuču bilo kakvog čamca.

Predomislio/la sam se.

Trgovina vam ne mora dopustiti da vratite proizvod za kojeg ste jednostavno predomislili i više ga ne želite. Ipak, neke trgovine imaju interna pravila prema kojima se za takve slučajeve "predomišljanja" nudi povrat novca, zamjena proizvoda ili odobrenje za buduće kupnje.

Nemam račun.

Morate dokazati da je proizvod kupljen u određenoj trgovini, tj. na određenoj lokaciji. Ukoliko nemate izdani račun, umjesto njega možete pokazati:

- izvadak potrošnje kreditne kartice,
- ugovor o plaćanju na rate (eng. lay-by),
- potvrdu ili broj računa ukoliko se radilo o kupnji putem telefona ili Interneta.

Informativni list

Proizvod sam dobio/la na poklon.

Oni koji su proizvod dobili kao poklon imaju ista prava kao i oni koji su proizvod kupili, ali proizvod mogu vratiti samo uz potvrdu o kupnji. Pogledajte gore navedene stavke.

Proizvod sam kupio/la na popustu.

Za vraćanje proizvoda na popustu imate ista prava koja imate i na povrat proizvoda kupljenih za punu cijenu. Iz tog razloga je protuzakonito postaviti znak "nema povrata za proizvode na popustu".

No ne možete tražiti povrat novca ako se radi o nedostacima koje vam je trgovina navela ili koje ste trebali uočiti prilikom pregleda proizvoda - primjerice, ako na majici postoji etiketa na kojoj piše "na popustu zbog krivog šava".

Primjeri proizvoda na popustu:

- proizvodi kojima je cijena snižena,
- proizvodi na policama za rabljene ili izložbene primjerke,
- proizvodi kupljeni u tvorničkom "outletu".

Kupio/la sam rabljeni proizvod.

Iz trgovine: Na povrat kupljenih rabljenih proizvoda imate ista prava kao i kod novih proizvoda, no morate uzeti u obzir starost, cijenu i očuvanost proizvoda u trenutku kupnje.

Od privatnog prodavatelja: Prodavatelj vam nije dužan dati povrat novca, zamijeniti ili popraviti proizvod koji ste od njega/nje kupili (npr. na dvorišnoj rasprodaji ili kroz oglasnik).

Proizvod sam kupio/la putem Interneta.

Ako ste proizvod kupili putem interneta od australske tvrtke, imate ista prava na povrat kao i da ste ga kupili u trgovini – osim ako ste ga kupili od privatne osobe. Pogledajte gore navedene stavke.

Imam pravo na ispravljanje greške/ otklanjanje problema. Dobivam li povrat novca, popravak ili zamjenu proizvoda?

To ovisi o problemu/grešci:

Velika greška: proizvod se ne može popraviti ili bi popravak trajao predugo ili bi popravak bio previše kompliciran.

Možete odabrati:

- vratiti proizvod i zatražiti povrat novca ili zamjenu, ili
- zadržati proizvod i dobiti naknadu u iznosu razlike, tj. pada vrijednosti proizvoda.

Mala greška: može se popraviti u razumnom vremenskom roku.

Trgovini morate dati mogućnost da pokuša riješiti problem. Na trgovini je da odluči želi li vratiti novac, popraviti ili zamijeniti proizvod. Ako trgovina odluči popraviti proizvod, njihova je odgovornost vratiti ga proizvođaču i obaviti sve potrebne radnje u vezi s njime.

Ako trgovina odbije riješiti problem ili slučaj traje predugo, možete:

- vratiti proizvod i zatražiti povrat novca ili zamjenu, ili
- proizvod dati na popravak drugome i zatražiti od trgovine da plati troškove popravka u razumnom iznosu.

Za više informacija kontaktirajte svoju lokalnu agenciju za zaštitu potrošača.

Ako vam treba pomoć s prevodjenjem nazovite 13 14 50 (zatražite tumača za vaš jezik).

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

Australska Komisija za tržišno natjecanje i potrošače odgovorna je za tržišno natjecanje, pravedne trgovačke odnose i zaštitu potrošača na nacionalnoj razini i možete joj se obratiti na 1300 302 502.