

Hak Anda saat berbelanja

Informasi tentang hak Anda saat berbelanja menurut UU Konsumen Australia

Kapan saya bisa mendapat pengembalian uang?

Jika ada masalah dengan barang yang telah Anda beli, toko dapat memberikan penggantian barang, pengembalian uang, perbaikan atau jenis 'ganti rugi' lainnya. Jenis ganti rugi yang tersedia tergantung pada jenis masalahnya.

Masalah apa yang harus diselesaikan oleh toko?

Barang yang rusak.

Anda berhak mengembalikan barang yang rusak, karena barang dan jasa harus berkualitas cukup baik.

Barang dianggap rusak jika:

- tidak berfungsi sebagaimana seharusnya – *misalnya alat pemanggang roti saya tidak dapat memanggang roti*
- cacat – *tombol pengatur waktu di pemanggang roti saya lepas tak lama setelah saya membelinya*
- penampilan atau bentuk akhirnya kurang baik – *pemanggang roti saya tergores*
- tidak aman – *ada percikan api di pemanggang roti saya*
- tidak tahan lama – *pemanggang roti saya rusak hanya setelah tiga bulan setelah saya membelinya.*

Anda tidak berhak mengembalikan barang jika:

- toko telah memberi tahu Anda (atau memasang tanda) tentang cacat yang tersembunyi sebelum Anda membelinya
- Anda telah memeriksa barang tersebut sebelum membeli dan tidak menemukan cacat yang seharusnya tampak oleh Anda
- Anda menggunakan barang dengan cara yang 'tidak normal', atau
- Anda telah lama menggunakan barang itu.

Saya baru mengetahui barangnya rusak setelah menggunakannya.

Anda dapat mengembalikan barang rusak meskipun Anda telah:

- memakai atau menggunakannya
- melepaskan tag atau labelnya, atau
- membukanya dari kemasan asli.

Saya membeli baju dan telah mengenakannya beberapa kali, tapi warnanya pudar saat pertama kali saya mencucinya, meskipun saya telah mengikuti instruksi yang tertera pada label.

Barang tidak sesuai dengan contoh atau model demo.

Saat Anda membeli barang berdasarkan contoh atau model, maka barang tersebut harus sesuai dengan contoh. Jika barang sangat berbeda sampai Anda tidak akan membelinya, maka Anda berhak mendapat pengembalian uang.

Saya memesan sofa berdasarkan contoh kain, tapi ketika barang datang warnanya berbeda dengan contohnya.

Barang tidak sesuai dengan keterangan.

Barang harus sesuai dengan keterangannya (misalnya pada label atau iklan TV). Jika berbeda jauh dari keterangannya sampai Anda tidak akan membelinya, maka Anda berhak mendapatkan pengembalian uang.

Saya membeli dompet yang disebut berbahan 'kulit' dalam katalog toko. Ketika saya pulang, saya temukan ternyata hanya vinyl.

Barang tidak berfungsi sesuai keterangan penjual.

Anda dapat mengembalikan barang jika tidak berfungsi seperti yang diucapkan petugas penjual.

Saya membeli jam, yang menurut penjualnya dapat digunakan untuk menyelam – tapi ketika saya memakainya di laut, langsung terisi air.

Barang tidak berfungsi seperti yang saya minta.

Anda dapat mengembalikan barang yang tidak melakukan fungsi tertentu atau melakukan tujuan tertentu, jika:

- sebelum membeli, Anda telah memberi tahu penjual fungsi apa yang Anda inginkan, dan
- Anda mengandalkan saran dari toko saat memilih barang tersebut.

Saya memberi tahu penjual mobil bahwa saya ingin mobil yang mampu menarik perahu. Penjual menjualkan satu yang menurutnya dapat melakukan fungsi tersebut. Malam harinya saya membaca buku petunjuk keselamatannya dan menemukan bahwa mobil baru itu tidak dapat menarik perahu secara aman.

Saya berubah pikiran.

Toko tidak wajib mengizinkan Anda mengembalikan barang hanya karena Anda berubah pikiran. Namun, beberapa toko memiliki kebijakannya sendiri untuk menawarkan pengembalian uang, penukaran barang atau kupon kredit untuk pembelian karena 'berubah pikiran'.

Lembar Data

Saya tidak memiliki tanda terima.

Anda harus bisa membuktikan bahwa barang dibeli dari tempat usaha tersebut. Jika Anda tidak memiliki tanda terima dari kasir, Anda dapat menunjukkan antara lain:

- laporan kartu kredit
- perjanjian jual beli (lay-by agreement)
- nomor konfirmasi atau nomor tanda terima jika membeli lewat telepon atau internet.

Saya menerimanya sebagai hadiah.

Penerima hadiah memiliki hak pengembalian uang yang sama seperti konsumen yang membelinya langsung – tapi Anda hanya dapat mengembalikan barang tersebut jika Anda memiliki bukti pembelian. Lihat bagian di atas.

Saya membelinya saat obral.

Anda memiliki hak pengembalian uang yang sama pada barang obral seperti barang yang dibeli dengan harga penuh. Itulah sebabnya memasang lambang 'tidak ada pengembalian uang untuk barang obral' adalah tindakan ilegal.

Namun, Anda tidak bisa meminta pengembalian uang untuk masalah yang telah diberitahukan oleh toko pada Anda, atau yang seharusnya Anda ketahui saat memeriksa barang tersebut – misalnya, tag yang terpasang pada baju yang menyatakan 'potongan harga – ada cacat pada jahitan'.

Contoh 'barang yang diobral' antara lain:

- mendapat potongan harga
- ditaruh di rak 'contoh dan barang bekas'
- dibeli dari gerai pabrik (factory outlet).

Saya membelinya sebagai barang bekas.

Dari toko: Anda memiliki hak pengembalian uang yang sama untuk barang bekas seperti barang baru, tapi Anda harus memperhitungkan usia barang, harga dan ketentuan pada saat penjualan.

Dari penjual perorangan: Penjual tidak wajib untuk mengembalikan uang, mengganti barang atau memperbaiki barang yang Anda beli (misalnya di garage sale atau iklan baris).

Saya membelinya di internet.

Jika Anda membeli dari tempat usaha Australia secara online, Anda memiliki hak pengembalian uang yang sama seperti membeli dari toko – kecuali Anda membeli barang tersebut dari penjual perorangan. Lihat bagian di atas.

Saya berhak mendapat ganti rugi. Apakah akan berbentuk pengembalian uang, perbaikan atau penggantian barang?

Tergantung pada masalahnya. Jika masalahnya:

Besar – tidak dapat diperbaiki atau akan terlalu lama/terlalu sulit untuk diperbaiki.

Anda dapat memilih untuk:

- mengembalikan barang dan meminta pengembalian uang atau penggantian, atau
- tetap menahan barang dan mendapat ganti rugi atas penurunan nilai/kualitas.

Kecil – dapat diperbaiki dalam waktu yang wajar.

Anda harus memberi toko kesempatan untuk memperbaiki masalah. Mereka dapat memilih untuk mengembalikan uang, memperbaiki atau mengganti barang. Jika toko memilih untuk memperbaiki barang, merupakan tanggung jawab mereka untuk mengembalikan dan berurusan dengan produsennya.

Jika toko terlalu lama bertindak atau menolak memperbaiki masalah, Anda dapat:

- mengembalikan barang dan meminta penggantian uang atau barang, atau
- meminta orang lain untuk memperbaiki barang dan meminta toko untuk membayar biaya yang sepatutnya.

Untuk informasi lebih lanjut, hubungi lembaga perlindungan konsumen yang terdekat.
Untuk bantuan bahasa, hubungi 13 14 50 (mintalah penerjemah untuk bahasa Anda).

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

Australian Competition and Consumer Commission mengemban tanggung jawab di tingkat nasional dalam hal persaingan usaha, perdagangan yang adil dan perlindungan konsumen, dan dapat dihubungi di nomor 1300 302 502.