

Các quyền lợi của quý vị khi mua sắm

Tờ dữ kiện về quyền lợi của quý vị khi mua sắm chiếu theo Đạo Luật Người Tiêu Dùng Úc

Tôi được hoàn trả tiền trong những trường hợp nào?

Nếu hàng hóa quý vị mua có vấn đề, cửa hàng có thể phải đổi, hoàn trả tiền, sửa chữa hoặc đưa ra các biện pháp “khắc phục” khác cho quý vị. Biện pháp khắc phục đưa ra tùy thuộc vào vấn đề quý vị gặp phải.

Những vấn đề nào mà cửa hàng phải khắc phục?

Sản phẩm bị lỗi.

Quý vị có quyền hoàn trả lại sản phẩm bị lỗi vì hàng hóa và dịch vụ phải đạt chất lượng yêu cầu.

Một sản phẩm được xem là bị lỗi khi:

- không thực hiện được chức năng vốn có – ví dụ: lò nướng bánh của tôi không nướng được bánh
- bị khiếm khuyết – nút điều khiển thiết bị hện giờ trong lò nướng bánh của tôi bị rơi ra ngay sau khi mua
- hình dáng và bề ngoài không đạt yêu cầu – lò nướng bánh của tôi bị trầy xước
- không an toàn – có những tia lửa bay ra từ lò nướng bánh của tôi
- không bền – lò nướng bánh của tôi bị hỏng chỉ sau ba tháng từ khi mua về.

Quý vị không được quyền trả lại sản phẩm khi:

- cửa hàng đã thông báo (hoặc treo biển thông báo) về những khiếm khuyết tiềm ẩn của sản phẩm trước khi quý vị mua
- quý vị đã kiểm tra sản phẩm trước khi mua và không thấy được khiếm khuyết lẽ ra quý vị có thể thấy
- quý vị sử dụng sản phẩm theo cách “bất thường”, hoặc
- quý vị đã sử dụng sản phẩm trong một thời gian dài.

Tôi chỉ phát hiện sản phẩm bị lỗi sau khi sử dụng.

Quý vị có thể hoàn trả sản phẩm bị lỗi ngay cả khi quý vị đã:

- mặc hoặc sử dụng
- gỡ bỏ nhãn sản phẩm, hoặc
- mở gói sản phẩm.

Tôi mua một chiếc áo sơ mi và đã mặc được vài lần. Thế nhưng, chiếc áo bị bay màu ngay từ lần giặt đầu tiên, mặc dù tôi đã làm theo các hướng dẫn in trên nhãn áo.

Sản phẩm không giống với hàng mẫu.

Nếu quý vị mua một sản phẩm dựa trên hàng mẫu thì sản phẩm đó phải giống với hàng mẫu. Nếu sản phẩm quá khác đến mức quý vị có thể đã không quyết định mua, quý vị có quyền được hoàn trả tiền.

Tôi đã đặt mua một chiếc ghế tràng kỷ theo mẫu vải. Thế nhưng sản phẩm được giao có màu khác với hàng mẫu.

Sản phẩm không trùng với mô tả.

Sản phẩm phải trùng với mô tả (ví dụ như trên nhãn hoặc trong chương trình quảng cáo trên tivi). Nếu sản phẩm quá khác với mô tả đến mức quý vị có thể đã không quyết định mua, quý vị có quyền được hoàn trả tiền.

Tôi mua một chiếc ví được mô tả là “da” trong quyển danh mục hàng hóa của cửa hàng. Khi về nhà, tôi phát hiện chiếc ví đó thực ra được làm bằng nhựa vinyl.

Sản phẩm không như những gì người bán giới thiệu.

Quý vị có thể hoàn trả sản phẩm nếu nó không như những gì người bán giới thiệu.

Tôi mua một chiếc đồng hồ đeo tay mà người bán bảo rằng tôi có thể đeo ngay cả khi đi lặn. Thế nhưng khi tôi đi lặn ở biển, chiếc đồng hồ bị vỡ nước.

Sản phẩm không thực hiện được chức năng tôi yêu cầu.

Quý vị có thể hoàn trả khi sản phẩm không thực hiện được một chức năng hay mục đích cụ thể nếu:

- trước khi mua, quý vị đã nói với người bán những yêu cầu quý vị mong muốn về sản phẩm, và
- quý vị tin cậy vào lời khuyên của cửa hàng khi lựa chọn sản phẩm.

Tôi đã nói với cửa tiệm bán xe hơi là tôi cần một chiếc xe có thể kéo được chiếc tàu của mình. Cửa tiệm bán xe hơi bán cho tôi một chiếc và bảo rằng chiếc đó có thể kéo tàu như tôi yêu cầu. Tối đó tôi đã đọc hướng dẫn sử dụng an toàn và biết được chiếc xe mới này không thể kéo tàu an toàn.

Tôi đã đổi ý.

Cửa hàng không buộc phải đồng ý cho quý vị hoàn trả sản phẩm với lý do quý vị đã đổi ý. Tuy nhiên, một số cửa hàng có chính sách riêng về việc cung cấp phiếu cho phép hoàn trả tiền, thay đổi hoặc đổi ngang giá sản phẩm cho những trường hợp khách hàng “đổi ý” sau khi mua.

Tôi không có giấy biên nhận.

Quý vị cần phải chứng minh sản phẩm đã được mua từ cửa hàng đó. Nếu không có giấy biên nhận thanh toán tiền mặt, quý vị có thể đưa, ví dụ như:

- sao kê thẻ tín dụng
- thỏa thuận mua trả góp lấy hàng sau (lay-by)
- xác nhận hoặc sổ biên nhận cho trường hợp mua hàng qua điện thoại hoặc trực tuyến.

Tờ Dữ Kiện

Sản phẩm là món quà tôi được tặng.

Khách hàng nhận sản phẩm như quà cũng có quyền được hoàn trả tiền như khách hàng mua trực tiếp sản phẩm nhưng chỉ trong trường hợp chứng minh được việc mua hàng. Xem ở trên.

Sản phẩm là hàng giảm giá.

Đối với sản phẩm giảm giá, quý vị cũng có quyền được hoàn trả tiền như đối với sản phẩm không giảm giá. Vì vậy, việc trưng các biển hiệu ghi “không hoàn trả tiền đối với hàng giảm giá” là trái luật.

Tuy nhiên, quý vị không được hoàn trả tiền trong trường hợp gặp phải các vấn đề mà cửa hàng đã thông báo trước hoặc cho những lỗi lẽ ra có thể thấy trong lúc kiểm tra hàng, ví dụ như đối với chiếc áo sơ mi có dán nhãn thông báo “mũi khâu xấu - có lỗi”.

Các sản phẩm “giảm giá” là các sản phẩm

- được bán với giá giảm
- để ở khu vực “hàng mẫu và hàng cũ”
- được mua từ một đại lý nhà máy.

Sản phẩm là hàng đã qua sử dụng.

Mua từ cửa hàng: Đối với sản phẩm đã qua sử dụng, quý vị cũng có quyền được hoàn trả tiền như đối với sản phẩm mới. Tuy nhiên, quý vị phải xem xét các yếu tố tuổi thọ, giá cả, tình trạng của sản phẩm khi mua.

Mua từ người bán tư nhân: Người bán không bị buộc phải hoàn trả tiền, đổi hay sửa chữa sản phẩm mà quý vị đã mua từ họ (ví dụ như sản phẩm mua từ quầy hàng chợ trời hay mục rao vặt trên báo).

Sản phẩm được mua trực tuyến.

Đối với sản phẩm mua trực tuyến từ một công ty Úc, quý vị cũng có quyền được hoàn trả tiền như đối với sản phẩm mua trực tiếp từ cửa hàng - trừ khi quý vị mua sản phẩm đó từ một người bán tư nhân. Xem ở trên.

Tôi có quyền được cung cấp biện pháp khắc phục. Tôi có được hoàn trả tiền, sửa chữa hoặc đổi sản phẩm?

Điều này còn tùy. Nếu vấn đề:

Lớn - không thể khắc phục hoặc mất quá nhiều thời gian và công sức để khắc phục.

Quý vị có thể lựa chọn:

- hoàn trả sản phẩm và lấy lại tiền hoặc đổi hàng khác, hay
- giữ sản phẩm và nhận bồi thường cho phần giá trị bị mất đi.

Nhỏ - và có thể khắc phục trong một khoảng thời gian hợp lý.

Quý vị phải cho cửa hàng cơ hội khắc phục vấn đề. Cửa hàng có quyền lựa chọn hoàn trả tiền, sửa chữa hoặc đổi sản phẩm. Nếu cửa hàng lựa chọn sửa sản phẩm, họ có nghĩa vụ phải trả lại (hoặc giải quyết) với nhà sản xuất.

Nếu cửa hàng giải quyết vấn đề trong thời gian quá lâu hoặc từ chối giải quyết vấn đề, quý vị có thể:

- hoàn trả sản phẩm và yêu cầu lấy lại tiền hoặc đổi sản phẩm khác, hay
- mang sản phẩm đi sửa chữa và yêu cầu cửa hàng thanh toán lại một mức phí hợp lý.

Muốn biết thêm thông tin, xin vui lòng liên hệ với cơ quan bảo vệ người tiêu dùng gần nhất.

Muốn được hỗ trợ về ngôn ngữ, gọi số 13 14 50 (yêu cầu thông dịch viên cho ngôn ngữ của quý vị)

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

Ủy Ban về Cạnh Tranh và Người Tiêu Dùng Úc có trách nhiệm quốc gia về cạnh tranh, thương mại công bằng và bảo vệ người tiêu dùng. Có thể liên hệ theo số 1300 302 502.