

# Vaša prava pri kupovini

Informativni listić o vašim kupovnim pravima na osnovu Australijskog zakona o potrošačima

## Kada mogu da dobijem povrat novca?

Ako ustanovite problem kod proizvoda kojeg ste kupili, trgovac će možda morati zamijeniti proizvod, dati refundaciju, izvršiti popravak ili ponuditi 'naknadu' druge vrste. Vrsta naknade zavisi od vrste problema.

## Koje probleme treba trgovac da riješi?

### Proizvod sa greškom.

Imate pravo da vratite proizvod sa greškom pošto robe i usluge moraju imati odgovarajuću kvalitetu.

Proizvod ima grešku ako:

- ne funkcioniše onako kako bi trebao – na primjer, *moj toster ne tostira hljeb*
- ima nedostatak – *mjerač vremena na mom tosteru je otpao odmah nakon što sam ga kupio*
- završna izrada i njegov izgled nisu prihvatljive kvalitete – *moj toster je izgreban*
- nije siguran – *iz mog tostera izlijeću iskrice*
- nije trajan – *moj toster se pokvario samo tri mjeseca nakon što sam ga kupio.*

Nemate pravo da vratite proizvod ako:

- vam je trgovac skrenuo pažnju na nevidljive nedostatke proizvoda (ili je o tome bila izložena napomena) prije nego što ste ga kupili
- ste ga pregledali prije kupnje i niste pronašli nedostatke koje ste trebali primijetiti
- ste ga koristili na način na koji se on ne koristi, ili
- ste ga koristili vrlo dugo vrijeme.

## Ustanovila sam da proizvod ima grešku tek nakon korištenja.

Možete da vratite proizvod sa greškom čak i ako:

- ste ga nosili ili koristili
- sa njega skinuli etiketu ili naljepnicu, ili
- ste izvadili proizvod iz originalnog pakovanja.

*Kupila sam košulju i nosila je nekoliko puta, ali je boja izašla nakon prvog pranja, iako sam slijedila uputstvo na etiketi.*

## Proizvod ne odgovara uzorku ili prikazanom modelu.

Kada kupujete proizvod na osnovu uzorka ili modela, on mora odgovarati tom uzorku. Ako se proizvod toliko razlikuje da ga takvoga ne biste ni kupili, imate pravo na refundaciju.

*Kupila sam kauč na osnovu uzorka materijala, ali kad je stigao nije bio iste boje kao uzorak.*

## Proizvod ne odgovara opisu.

Proizvod mora da odgovara svom opisu (na primjer, kao što je navedeno na etiketi ili TV reklami). Ako se toliko razlikuje od opisa da ga takvog ne biste kupili, imate pravo na refundaciju.

*Kupila sam novčanik opisan kao 'koža' u katalogu prodavnice. Kad sam došla kući, ustanovila sam da se radi o vinilu.*

## Proizvod ne funkcioniše onako kako je objasnio trgovac.

Možete da vratite proizvod ako ne funkcioniše onako kako je objasnio trgovac.

*Kupio sam sat, za koji mi je trgovac rekao da ga mogu koristiti kada ronim – međutim kada sam ga nosio u moru, napunio se vodom.*

## Proizvod ne funkcioniše onako kako sam tražio.

Možete da vratite proizvod ako ne obavlja namijenjenu funkciju ili ne ispunjava određenu svrhu ako ste:

- prije nego što ste ga kupili rekli trgovcu šta tražite od proizvoda (na koji način da funkcioniše)
- se oslonili na savjet koji ste dobili od trgovca kada ste birali proizvod.

*Rekao sam agentu za prodaju automobila da mi treba auto koji može vući čamac. Agent mi je prodao auto za koji mi je rekao da može obavljati tu funkciju. Istu večer sam pročitao sigurnosno uputstvo i ustanovio da novi auto ne može sigurno vući nikakav čamac.*

## Predomisliła sam se.

Trgovac ne mora udovoljiti vašem zahtjevu da vratite proizvod samo zato što ste se predomisliili. Međutim, neke prodavnice imaju svoja interna pravila kad se kupci predomisle o kupnji na osnovu kojih daju refundaciju, vrše zamjenu proizvoda ili izdaju kreditni listić sa potrošenim iznosom (credit note).

## Nemam račun.

Morate da dokažete da je proizvod kupljen u toj prodavnici. Ako nemate račun koji vam je izdat na kasi, u tom slučaju možete da predočite kao dokaz, na primjer:

- bankovni izvještaj o transakcijama na kreditnoj kartici
- sporazum o rezervisanju artikla uz polog (lay by)
- broj kojim je potvrđena kupnja ili broj računa za robu kupljenu preko telefona ili interneta.

## Informativni listić

### Primila sam proizvod kao poklon.

Primaoci poklona imaju ista prava na refundaciju kao i kupci koji su obavili kupovinu – ali proizvod možete da vratite samo ako imate dokaz o kupovini. Vidi gore.

### Kupio sam proizvod na rasprodaji.

Ako ste kupili proizvod na rasprodaji imate ista prava na refundaciju kao da ste ga kupili po punoj cijeni. Zato je protuzakonito izložiti napomenu na kojoj piše 'ne dajemo refundaciju za snižene proizvode'.

Međutim, ne možete tražiti refundaciju za nedostatke za koje vam je rekao trgovac, ili one koje ste trebali primijetiti kada ste pregledali proizvod – na primjer, etiketa prikačena na košulji na kojoj piše 'sniženo – greška na šavu'.

Primjeri proizvoda 'na rasprodaji' uključuju:

- sniženu robu
- robu na polici za 'uzorke i robu sa greškom'
- robu iz prodavnice pri fabrici.

### Kupila sam korišteni proizvod.

**Kupljen u prodavnici:** Imate ista refundacijska prava na kupljene korištene proizvode kao i na novu robu, ali morate uzeti u obzir koliko je star proizvod, njegovu cijenu i stanje u trenutku kupnje.

**Kupljen privatno:** Osoba koja prodaje nema obavezu da izvrši refundaciju, zamijeni ili popravi proizvod koji vam je prodala (na primjer, prodaja korištenih stvari iz vlastitog domaćinstva ili putem oglasa).

### Kupio sam proizvod na internetu.

Ako ste kupili proizvod od australijske firme na internetu, u tom slučaju imate ista refundacijska prava kao da ste ga kupili u prodavnici – samo ako nije u pitanju privatna kupnja. Vidi gore u tekstu.

### Imam pravo na naknadu. Da li će proizvod biti refundiran, popravljen ili zamijenjen?

To zavisi od toga da li je problem:

**Veći – proizvod se ne može popraviti, popravka bi iziskivala puno vremena ili bi bila previše složena.**

U tom slučaju možete da:

- vratite proizvod i odlučite se na refundaciju ili zamjenu proizvoda, ili
- zadržite proizvod i dobijete odštetu zbog gubitka njegove vrijednosti.

**Manji – proizvod se može popraviti u prihvatljivom roku.**

Morate dati trgovcu priliku da riješi problem. On će odlučiti da li će dati refundaciju, popraviti ili zamijeniti proizvod. Ako trgovac odluči da izvrši popravku, u tom slučaju on je odgovoran da pošalje proizvod proizvođaču i da sa njim komunicira.

Ako trgovac ne odgovori ili odbije da riješi problem, u tom slučaju vi možete da:

- vratite proizvod i tražite povrat novca ili zamjenu proizvoda, ili
- nađete nekog drugoga da izvrši popravku proizvoda i tražite od trgovca da pokrije troškove popravka u prihvatljivom iznosu.

Za više informacija, kontaktirajte svoju lokalnu agenciju za zaštitu potrošača. Ako vam treba pomoć oko jezika, nazovite 13 14 50 (tražite 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

Australijska komisija za konkurenciju i potrošače (**The Australian Competition and Consumer Commission**) ima odgovornosti na nivou države po pitanju konkurencije na tržištu, poštenog poslovanja i zaštite potrošača, a može se kontaktirati na broj 1300 302 502.