

您的購物權

情況說明書——【澳洲消費者權益保護法】所規定的消費者購物權

我在什麼情況下可以要求退款？

若您購買的商品有問題，店方可能需要採取更換、退款、修理或其他『補救措施』。採取的補救措施視具體問題而定。

店方應該解決哪些問題？

劣質商品

您有權退還劣質商品，因為所有商品和服務均必須達到相關品質要求。

劣質商品是指商品：

- 不具備其正常應有的功能——例如，烤麵包機不能烤麵包
- 有缺陷——例如，烤麵包機在購買後不久，其定時器旋鈕脫落
- 外觀不合乎標準——例如，烤麵包機表面有刮痕
- 不安全——例如，烤麵包機迸火花
- 不耐用——例如，烤麵包機在購買後僅三個月就出現故障。

在下列情況下，您無權退貨：

- 在您購買之前，店方已經將潛在缺陷告訴您（或已展示相關標誌）。
- 在購買之前，您已經對商品進行檢查，但未發現您本來應該注意到的缺陷。
- 您以『非正常』方式使用該商品；或
- 您已經使用該商品很長時間。

我在使用之後才發現商品有問題。

您可以退還劣質商品，即便您已經：

- 穿戴過或使用過；
- 除去了商品標籤；或
- 從原始包裝中取出了商品。

我買了一件襯衫，穿了幾次後第一次清洗，儘管按照標籤上的說明洗滌，襯衫還是脫色。

商品與樣品或展示品不符。

當您根據樣品或展示品購買商品時，商品必須與樣品相符。若商品與樣品有差別，致使您不想購買該商品，您有權要求退款。

我根據面料樣品訂購了一個長沙發，而送來的貨物與樣品的顏色不一樣。

商品與描述不符。

商品必須與其描述相符（例如，在標籤或電視廣告中的描述）。若商品與其描述有差別，致使您不想購買該商品，您有權要求退款。

我買了一個錢包，店方商品目錄冊將該錢包描述為『真皮』錢包。我到家後發現錢包實際上用的是乙烯材料。

商品不具備售貨員宣稱的功能。

若商品不具備售貨員宣稱的功能，您可以退貨。

我買了一塊手錶，售貨員說我可以帶著這塊手錶潛水——但當我帶著手錶潛海時，手錶中浸滿了水。

商品不具備您所要求的功能。

在下列情況下，若商品不具備特定功能或滿足特定用途，您可以退貨：

- 購買之前，您告訴售貨員您想要該商品具備什麼功能；而且
- 您根據店方的建議選擇了該商品。

我告訴汽車經銷商我想要一輛能夠拖小艇的汽車。經銷商賣給我一輛汽車，說該汽車可以拖小艇。當天晚上我在閱讀安全手冊時，發現這輛新車不能安全地拖任何船隻。

我改變了主意。

若您只是改變了主意，店方可以不允許您退貨。然而，有些商店有自己的規定，可以為『改變主意』的顧客退款、換貨或提供貸記單（credit note）。

我沒有收據。

您需要證明商品是從相關商家購買的。若沒有付款收據，您可以出示如下憑證：

- 信用卡對帳單；
- 分期付款協議；
- 電話或網上購物的確認號碼或收據號碼。

我收到的物品是禮品。

禮品接收者與直接購買禮品的顧客在要求退款方面具有同樣的權利——但您需要出具購買憑證才能退還商品。請參見上面。

情況說明書

商品是在減價時購買的。

在要求退款方面，不論您購買的是減價商品，還是全價商品，您都享有同樣的權利。因此，展示『減價商品概不退款』標誌是不合法的。

然而，您不能就店方告訴您商品存在的問題，或者您在檢查商品時本應注意到的問題為由要求退款，比如說，襯衫標籤上已注明『減價——縫線問題』。

舉例來說，『減價』商品包括：

- 打折商品；
- 『樣品和次品』貨架上的商品；
- 從工廠門市部購買的商品。

我購買的是二手貨。

從商店購買的商品：不論是二手貨，還是新商品，您都享有同樣的要求退款的權利，但您必須考慮商品在銷售時的使用年限、價格和狀況。

從私人手中購買的物品：對於您從私人手中購買的物品（例如，透過在私人車庫或分類廣告購買的物品），銷售者沒有退款、更換或修理義務。

我從網上購買的商品。

若您在網上從某個澳洲商家購買了商品，您將享有與從實體商店購物同樣的退款權——除非您是從私人手中購買物品。請參見上面。

我有權獲得補救。我可以得到退款、修理，還是更換？

視情況而定，若問題：

嚴重——無法修理，或者修理時間太長，或者難以修理。

您可以選擇：

- 退貨，並選擇退款或者換貨；或者
- 保留該物品，並得到價差補償。

輕微——可以在合理時間內修復。

您必須給店方解決問題的機會。他們可以選擇退款、修理或更換。若店方選擇對物品進行修理，則他們有義務將其退回給生產商並與生產商交涉。

若店方解決問題的時間太長或者拒絕解決問題，您可以：

- 退還商品並要求退款或更換；或者
- 找他人修理，並要求店方支付合理費用。

查詢更多資訊，請與您當地的消費者保護機構聯絡。
如需語言協助，請致電13 14 50（要求提供講您的語言的譯員）。

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

澳洲競爭與消費者委員會負責全國的競爭、公平交易及消費者保護事宜。電話：1300 302 502