तथ्यपत्रक

australian consumer law

खरीददारी (शॉपिंग)अधिकार

आस्ट्रेलियाई उपभोक्ता कानून के अंतर्गत आपके खरीददारी संबंधी अधिकारों के लिए तथ्यपत्रक

मुझे रिफन्ड कब मिल सकता है?

यदि आपके द्वारा खरीदे गए सामान के साथ कोई समस्या हो, तो स्टोर को प्रतिस्थापन, रिफंड, मरम्मत या अन्य प्रकार का 'समाधान' करना होगा. उपलब्ध समाधान किस प्रकार का होगा, यह समस्या पर निर्भर करता है.

स्टोर किन समस्याओं का समाधान कर सकता है?

यह दोषपूर्ण है.

आपके पास दोषपूर्ण वस्तु को वापस करने का अधिकार है, क्योंकि माल तथा सेवाएं आवश्यक रूप से स्वीकार्य गुणवत्ता की होनी चाहिए.

कोई वस्तु दोषपूर्ण होती है यदि:

- यह उम्मीद किए जाने वाले काम को पूरा नहीं करती है - *उदाहरण के लिए- मेरा टोस्टर ब्रेड को टोस्ट नहीं करता है*
- इसमें कमी है- *खरीदने के तत्काल बाद मेरे टोस्टर की नॉब गिर गई*
- यह रूप रंग अथवा चमक आदि के संदर्भ में अस्वीकार्य है - *मेरे टोस्टर में खरोंचे आदि लगी हुई हैं*
- यह असुरक्षित है - *मेरे टोस्टर से चिंगारियां निकलती हैं*
- यह टिकाऊ नहीं है- *मेरा टोस्टर खरीदने के तीन महीनों के अंदर ही खराब हो गया.*

आपके पास वस्तु को वापस करने का अधिकार नहीं होता है, जब:

- स्टोर ने खरीददारी से पहले आपको दिखाई न देने वाले दोषों के बारे में बताया था (या उसके संकेत को प्रदर्शित किया था)
- आपने खरीदने से पहले वस्तु की जांच की थी तथा आप उस दोष को नहीं देख पाए जिसे आपको अवश्य देख लेना चाहिए था
- आपने वस्तु का 'असामान्य' रूप से प्रयोग किया था, या
- आप वस्तु का प्रयोग बहुत लम्बे समय से करते आ रहे हैं.

इसे प्रयोग करने के बाद ही मुझे यह पता चला कि यह दोषपूर्ण है.

आप निम्नलिखित स्थितियों में भी दोषपूर्ण वस्तु को वापस कर सकते हैं, यदि आपने:

- उसे पहना है या उसका उपयोग किया है
- टैग या लेबलों को हटा दिया है, या
- मूल पैकिंग में से निकाल दिया है.

मैंने एक कमीज खरीदी थी और उसे कुछ बार पहना था, लेकिन जब मैंने इसे धोया तो पहली धुलाई में ही उसका रंग उतर गया, हालांकि मैंने लेबल पर लगे अनुदेशों का पालन किया था.

यह नमूने या मॉडल से मेल नहीं खाती है.

जब आप नमूने या मॉडल के आधार पर किसी वस्तु को खरीदते हैं, तो उसे नमूने के अनुसार होना चाहिए. यदि वस्तु इतनी अधिक अलग है कि आपने इसे खरीदा ही नहीं होता, तो आप रिफंड के हकदार हैं.

मैंने फ़ैबिक के आधार पर काउच का आर्डर दिया था,लेकिन जब मुझे यह प्राप्त हुआ तो यह नमूने से अलग रंग का था.

यह विवरण से मेल नहीं खाती है.

वस्तु और उसके विवरण में मेल होना चाहिए (उदाहरण के लिए लेबल पर या टीवी पर दिखाए जाने वाले विज्ञापन के अनुसार). यदि वस्तु विवरण से इतनी अलग है कि आपने उसे खरीदा ही नहीं होता, तो आप रिफंड के हकदार हैं.

मैंने एक वैलेट खरीदा जिसे स्टोर की कैटलाग में 'चमड़ा (लैदर)' का बताया गया था. जब मैं घर पहुंचा तो मैंने देखा कि वास्तव में यह विनायल का है.

इससे वह कार्य नहीं किया जा सकता है जो विक्रेता ने बताया था.

आप किसी ऐसी वस्तु को वापस कर सकते हैं जो विक्रेता के बताए गए तरीके के अनुसार काम नहीं करती है.

मैंने एक ऐसी घड़ी खरीदी जिसके लिए विक्रेता ने बताया था कि उसका उपयोग डाइविंग के समय किया जा सकता है - लेकिन जब मैंने इसे समुद्र में पहना तो इसमें पानी भर गया.

यह मेरी उम्मीद के अनुसार काम नहीं करती है.

आप उस वस्तु को वापस कर सकते हैं जो विशिष्ट काम नहीं करती है या विशिष्ट उद्देश्य प्राप्त नहीं करती है, यदि:

- खरीददारी से पहले आपने विक्रेता को बताया था कि आप इससे क्या उम्मीद करते हैं, तथा
- आपने वस्तु को चुनते समय स्टोर में दी गई सलाह पर भरोसा किया था.

मैंने कार डीलर को कहा था कि मैं एक ऐसी कार चाहता हूं जो मेरी नाव को खींच सके. डीलर ने यह कहते हुए मुझे एक कार बेची कि यह इस काम के लिए उपयुक्त है. उस रात मैंने सुरक्षा नियम पुस्तिका को पढ़ा तथा यह पाया कि नई कार सुरक्षित रूप से नाव को नहीं खींच सकती है.

मैंने अपना मन बदल लिया.

कोई स्टोर केवल इसलिए किसी वस्तु को बदलने के लिए बाध्य नहीं होगा क्योंकि आपका मन बदल गया है. पर कुछ स्टोरों की अपने-अपने स्टोर से संबंधित आंतरिक नीति होती है जिसके अंतर्गत वे 'मन बदलने' से संबंधित खरीददारियों के लिए रिफंड, विनिमय या क्रेडिट नोट प्रदान करते हैं.

मेरे पास रसीद नहीं है.

आपको यह साबित करना होगा कि आपने उस वस्तु को उस व्यवसाय से खरीदा था. यदि आपके पास नकद भुगतान की रसीद नहीं है, तो उदाहरण के रूप में आप निम्नलिखित दिखा सकते हैं:

- क्रेडिट कार्ड विवरण
- ले-बाय अनुबंध
- फोन या ऑनलाइन खरीद की पुष्टि या रसीद संख्या

मुझे यह उपहार के रूप में दिया गया था.

उपहार प्राप्तकर्ताओं को सीधी खरीददारी करने वाले ग्राहकों के जैसे ही रिफंड अधिकार प्राप्त हैं-लेकिन आप वस्तु को तभी वापस कर सकते हैं जब आपके पास खरीददारी का सबूत हो. ऊपर देखें.

मैंने इसे सेल (रियायती बिक्री) में खरीदा था.

आपको सेल में खरीदी गई वस्तुओं पर पूरी-कीमत पर खरीदी गई वस्तुओं की तरह ही रिफंड अधिकार प्राप्त हैं. इसीलिए, 'सेल वस्तुओं पर कोई रिफंड नहीं' डिस्प्ले लगाना गैर-कानूनी है.

हालांकि आप उन समस्याओं के लिए रिफंड का दावा नहीं कर सकते हैं जिनके बारे में स्टोर ने आपको पहले से ही बता दिया था, या ऐसी कोई खामियां जिन्हें आपको वस्तु की जांच करने के दौरान देख लेना चाहिए था- उदाहरण के लिए कमीज पर 'कम कीमत - दोषपूर्ण सिलाई' का टैग लगा होना.

'सेल पर' के उदाहरणों में निम्नलिखित वस्तुएं शामिल हो सकती हैं:

- जिन पर छूट दी गई है
- 'नमूने तथा सेकण्ड' रैक पर रखी वस्तुएं
- फैक्टरी आउटलेट (कारखाना बिक्री केन्द्र) से खरीदी गई वस्तुएं.

मैंने इसे सेकण्ड हैंड (पहले प्रयोग में लाई जा चुकी) खरीदा था.

स्टोर से: आप नई वस्तुओं की तरह ही सेकण्ड हैंड वस्तुओं के लिए समान रिफंड अधिकार रखते हैं, लेकिन आपको वस्तु कितनी पुरानी है, उसकी कीमत और बिक्री के समय उसकी स्थिति पर अवश्य ध्यान देना चाहिए.

निजी विक्रेता से: विक्रेता का उनसे खरीदी गई वस्तु के संबंध में रिफंड, प्रतिस्थापन, या वस्तु की मरम्मत का कोई दायित्व नहीं है (उदाहरण के लिए गराज सेल या किसी वर्गीकृत विज्ञापन के माध्यम से बिक्री).

मैंने इसे ऑनलाइन खरीदा था.

यदि आपने इसे किसी आस्ट्रेलियाई व्यवसाय से ऑनलाइन खरीदा था, तो आपको दुकान से खरीदने के जैसे ही रिफंड अधिकार प्राप्त हैं - जब तक आपने वस्तु को निजी विक्रेता से न खरीदा हो. ऊपर देखें.

मैं समाधान का हक रखता हूं. क्या मुझे रिफंड प्राप्त होगा या वस्तु की मरम्मत की जाएगी अथवा उसे बदला जाएगा?

यह निर्भर करता है, यदि समस्या:

बड़ी है - उसे ठीक नहीं किया जा सकता है,या उसमें बहुत समय लगेगा या उसे ठीक करना बहुत कठिन है.

आप निम्नलिखित विकल्प चुन सकते हैं:

- वस्तु को वापस कर दें और रिफंड या प्रतिस्थापन का विकल्प चुनें, या
- वस्तु को अपने पास रखें और मूल्य में गिरावट के लिए क्षतिपूर्ति प्राप्त करें.

छोटी – इसे उचित समय में सुधारा जा सकता है.

आपको स्टोर को समस्या को सुधारने के लिए अवसर देना होगा. वे इस बात का निर्णय करेंगे कि क्या रिफंड देना है, मरम्मत करनी है या वस्तु को बदलना है. यदि स्टोर वस्तु की मरम्मत करने का विकल्प चुनता है, तो विनिर्माता को वापसी करने (या उस पर कार्रवाई करने) का उत्तरदायित्व उनका है.

यदि स्टोर बहुत अधिक समय लेता है या समस्या का हल करने से मना कर देता है, तो आप:

- वस्तु को वापस कर सकते हैं तथा रिफंड या प्रतिस्थापन के लिए कह सकते हैं, या
- किसी दूसरे से वस्तु की मरम्मत करवा कर स्टोर को इसकी उचित लागतों के भुगतान के लिए कहें.

और अधिक जानकारी के लिए अपने स्थानीय ग्राहक संरक्षण एजेन्सी से संपर्क करें.
भाषा संबंधी सहायता के लिए 13 14 50 पर कॉल करें (अपनी भाषा में दुभाषिए के लिए कहें).

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

दि आस्ट्रेलियन कम्पीटिशन एण्ड कन्ज्यूमर कमीशन के प्रतिस्पर्धा, न्यायोचित लेन-देन तथा ग्राहक संरक्षण के लिए उत्तरदायी है तथा उससे 130 302 502 पर संपर्क किया जा सकता है.