

Direitos do consumidor

Uma publicação sobre seus direitos de consumidor segundo a Lei do Consumidor da Austrália

Quando posso obter uma restituição?

Se houver um problema com as mercadorias que você comprou, a loja poderá fornecer uma substituição, restituição, conserto ou outro tipo de 'solução'. O tipo de solução disponível depende do problema.

Que problemas a loja deve resolver?

Produto com defeito

Você tem direito de devolver um item com defeito, já que os produtos e serviços devem ser de qualidade aceitável.

Um item está defeituoso se ele:

- não faz o que normalmente deveria fazer – *por exemplo, minha torradeira não torra pão*
- tem um defeito – *o botão do timer da minha torradeira caiu logo depois que eu a comprei*
- é inaceitável em termos de aparência ou acabamento – *minha torradeira está arranhada*
- é inseguro – *saem faíscas da minha torradeira*
- não é durável – *minha torradeira quebrou depois de apenas três meses da compra.*

Você **não** tem o direito de devolver um item quando:

- a loja o informou (ou exibiu um aviso) sobre defeitos ocultos antes de você comprá-lo
- você examinou o item antes de comprar e não encontrou defeitos que deveria ter notado
- você utilizou o item de modo não apropriado, ou
- você utilizou o item por um tempo muito longo.

Só descobri que estava com defeito depois de usá-lo

Você pode devolver um item defeituoso mesmo se você:

- vestiu ou usou o item
- removeu as etiquetas ou adesivos, ou
- removeu o item da embalagem original.

Eu comprei uma camisa e a usei algumas vezes, mas a tinta desbotou na primeira vez que a lavei, mesmo tendo seguido as instruções da etiqueta.

Não corresponde à amostra ou ao modelo de demonstração

Quando você compra um item com base em uma amostra ou modelo, ele deve corresponder àquela amostra. Se o item for tão diferente que você não o teria comprado, você tem direito à devolução.

Fiz o pedido de um sofá com base em uma amostra de tecido, mas quando ele chegou, a cor era diferente da amostra.

Não corresponde à descrição

O item deve corresponder à sua descrição (por exemplo, na etiqueta ou em um comercial da TV). Se for tão diferente da descrição que você não o teria comprado, você tem direito à devolução.

Comprei uma carteira descrita com "couro" no catálogo da loja. Quando cheguei em casa, descobri que era na realidade de vinil.

Não faz o que o vendedor explicou

Você pode devolver um item se ele não fizer o que o vendedor explicou que faria.

Comprei um relógio de pulso e o vendedor informou que eu poderia usá-lo ao mergulhar – mas quando o usei no mar, ele se encheu de água.

Não faz o que eu pedi

Você pode devolver um item que não faz um trabalho específico nem atende a uma finalidade específica se:

- antes de comprar, você informou o vendedor o que desejava que o item fizesse, e
- você confiou no conselho da loja quando escolheu o item.

Eu disse a um vendedor de automóveis que queria um carro que pudesse rebocar meu barco. O vendedor me vendeu um, dizendo que era adequado. Naquela noite eu li o manual de segurança e descobri que o carro novo não poderia rebocar nenhum barco com segurança.

Eu mudei de idéia

Uma loja não precisa permitir que você devolva um item por ter simplesmente mudado de ideia sobre a compra. Entretanto, algumas lojas têm sua própria política de oferecer uma restituição, troca ou crédito para compras

Informativo

devolvidas por 'mudança de ideia'.

Eu não tenho o recibo

Você precisa provar que o item foi comprado naquele estabelecimento. Se você não tem o recibo de caixa, pode mostrar, por exemplo:

- um extrato do cartão de crédito
- um recibo de estacionamento
- um número da confirmação ou do recebimento de uma compra online ou pelo telefone.

Eu ganhei de presente

Quem recebe o presente, tem os mesmos direitos de restituição dos clientes que compram diretamente - mas você só pode devolver o item se tiver o comprovante de compra. Veja acima.

Eu comprei na liquidação

Você tem os mesmos direitos de restituição sobre os itens em liquidação do que sobre os itens de preço normal. É por isso que é ilegal exibir o cartaz 'não aceitamos devolução de itens em liquidação'.

Entretanto, você não pode reclamar uma restituição por problemas informados pela loja ou por aqueles que você deveria ter notado quando examinou o item – por exemplo, uma etiqueta presa à camisa dizendo: 'desconto – costura com defeito'.

Exemplos de itens em liquidação incluem:

- itens com desconto
- na prateleira de 'mostruário e devolvidos'
- comprados na loja de ponta de estoque da fábrica.

Comprei de segunda mão

De uma loja: Você tem os mesmos direitos nas compras de itens de segunda mão que você teria para itens

novos, mas deve levar em consideração a idade, preço e condições do item **no momento da venda.**

De um vendedor particular: O vendedor não tem obrigação de dar uma restituição, substituir ou consertar o item que você comprou dele (por exemplo, em uma venda de garagem ou através de um anúncio classificado).

Comprei online

Se comprou de uma empresa online australianas, você tem os mesmos direitos de restituição, como se tivesse comprado em uma loja – exceto se comprar o item de um vendedor particular. Ver acima.

Tenho direito a uma solução para o meu problema. Seria uma restituição, conserto ou substituição?

Depende do problema:

Grave – não pode ser consertado, demoraria muito ou seria muito difícil consertar.

Você pode escolher:

- devolver o item e escolher uma restituição ou substituição, ou
- conservar o item e obter uma compensação pela queda do valor.

Pequeno – pode ser consertado dentro de um prazo razoável.

Você deve dar à loja a chance de resolver o problema. Eles podem escolher se fazem uma restituição, consertam ou substituem o item. Se a loja optar por consertar o item, é responsabilidade da loja devolver (e negociar) com o fabricante.

Se a loja demorar muito ou se recusar a resolver o problema, você pode:

- devolver o item e solicitar uma restituição ou substituição, **ou**
- conseguir alguém para consertar o item e solicitar que a loja pague os custos razoáveis do conserto.

Para mais informações, entre em contato com o órgão de proteção ao consumidor local. Para assistência em seu idioma, ligue para 13 14 50 (peça um intérprete no seu idioma).

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

A **Australian Competition and Consumer Commission** tem responsabilidade sobre a concorrência, negociação justa e proteção ao consumidor no país e pode ser contatada pelo telefone 1300 302 502.