



**Sửa chữa.
Thay thế.
Hoàn tiền.**

**Nếu không đúng, thì hãy sử dụng
các quyền của quý vị.**

Đã mua một thứ nào đó mà không đúng?

Kể từ ngày 1 tháng Một năm 2011, quý vị có quyền yêu cầu việc sửa chữa, thay thế hoặc hoàn tiền.

Quý vị có thể sử dụng các quyền của mình đối với:

- những thứ quý vị mua trong cửa hàng hay trực tuyến trên mạng
- những thứ quý vị thuê
- dịch vụ mà quý vị trả tiền để có.

Và quý vị có thể sử dụng các quyền của mình ngay cả nếu sản phẩm hay dịch vụ này có:

- thời gian bảo hành tự nguyện do nhà cung cấp đưa ra
- thời gian bảo hành được gia hạn mà quý vị đã mua
- thời gian bảo hành tự nguyện hoặc được gia hạn mà đã hết hạn.

Điều gì sẽ xảy ra khi tôi yêu cầu việc sửa chữa, thay thế hoặc hoàn tiền?

Doanh vụ này có thể:

- yêu cầu quý vị cung cấp chứng cứ mua như biên lai hay báo cáo ngân hàng
- thảo luận với quý vị liệu xem vấn đề là lớn hay không.

Nếu đó là vấn đề lớn, thì quý vị sẽ có thể chọn việc hoàn tiền, sửa chữa hay thay thế (hoặc bồi thường trong trường hợp đó là dịch vụ).

Nếu đó không phải là một vấn đề lớn, thì doanh vụ sẽ có thể chọn biện pháp sửa chữa, thay thế hay hoàn tiền đối với sản phẩm này hoặc giải quyết vấn đề bằng việc bảo dưỡng.

Vấn đề lớn là gì?

Là một vấn đề mà có thể đã làm cho ai đó không mua sản phẩm hay dịch vụ này nếu họ biết đến vấn đề này.

Một sản phẩm mà:

- không an toàn
- khác nhiều so với sản phẩm mẫu hay mô tả
- không làm được những gì mà doanh vụ nói là nó có thể làm được, hoặc những gì quý vị đã yêu cầu và không thể dễ dàng sửa chữa được.

Một dịch vụ mà:

- không đạt tiêu chuẩn một cách đáng kể cho mục đích thông thường của nó và không thể dễ dàng sửa chữa được trong một thời gian hợp lý
- không đáp ứng được mục đích cụ thể mà quý vị đã yêu cầu và không thể dễ dàng sửa được trong một thời gian hợp lý
- tạo ra tình huống không an toàn.

Quý vị sẽ có thể chọn việc hoàn tiền hoặc thay thế (hoặc bồi thường trong trường hợp đó là dịch vụ), những khi doanh vụ không thể:

- sửa chữa được sản phẩm này hay sửa chữa được vấn đề này bằng việc bảo dưỡng
- sửa chữa được sản phẩm này hay sửa chữa được vấn đề này bằng việc bảo dưỡng trong một thời gian hợp lý.

Điều trái pháp luật là doanh vụ cho quý vị biết, hay trưng các biển báo là trong bất kỳ hoàn cảnh nào, họ đều không hoàn tiền. Nếu có doanh vụ nào làm vậy, quý vị có thể khai báo họ với cơ quan bảo vệ người tiêu thụ tại địa phương của quý vị hoặc với ACCC.

Khi nào thì tôi yêu cầu việc sửa chữa, thay thế hoặc hoàn tiền?

Có tám quy tắc đơn giản mà quý vị có thể sử dụng để tìm hiểu xem khi nào là lúc có thể sử dụng các quyền của mình.

Quy tắc 1. Chất lượng có thể chấp nhận được.

Tất cả các hàng hóa đều phải có chất lượng có thể chấp nhận được.

Điều này có nghĩa là chúng phải:

- an toàn
- lâu bền
- không có lỗi
- trông có thể chấp nhận được, và
- làm được tất cả những việc mà bình thường ai đó có thể kỳ vọng chúng làm được.

Ví dụ: Quý vị có chiếc ấm đun nước trong mới được một tháng mà nó đã không còn dùng được nữa. Đây là lúc cần sử dụng các quyền của quý vị.

Các ngoại lệ đối với quy tắc này.

Quý vị không thể yêu cầu doanh vụ sửa chữa, thay thế hay hoàn tiền nếu quý vị đã:

- gây nên vấn đề do đã bất cẩn hay dùng sai sản phẩm này
- không tuân theo các hướng dẫn.

Quy tắc 2. Hàng hóa phải thích hợp cho mục đích của nó.

Hàng hóa phải thích hợp cho mục đích mà quý vị đã thảo luận với doanh vụ trước khi mua, hoặc mục đích mà hàng hóa này thường được cung cấp.

Ví dụ: Chiếc dây truyền động của chiếc máy công cụ nặng của quý vị đột nhiên bị đứt khi chỉ có vài thứ trong đó. Người bán hàng nói có thể chịu được 10 kilô, nhưng nó, thậm chí, không thể chịu được năm kilô. Đây là lúc cần sử dụng các quyền của quý vị.

Quy tắc 3. Hàng hóa phải khớp với mô tả.

Bất kỳ mô tả nào về hàng hóa do doanh vụ cung cấp, hoặc được viết trên bao bì hay nhãn mác đều phải chính xác.

Ví dụ: Chiếc áo sơ-mi quý vị đặt mua trực tuyến có màu không đúng. Quý vị đặt mua một chiếc áo màu đỏ, nhưng họ lại gửi cho quý vị một chiếc màu xanh. Đây là lúc cần sử dụng các quyền của quý vị.

Quy tắc 4. Hàng hóa phải khớp với hàng mẫu hay mẫu trình diễn.

Nếu quý vị thấy hàng mẫu trưng bày, hay quý vị được sử dụng thử hay được coi trình diễn và hỏi mua một sản phẩm đúng như vậy, thì những gì quý vị có được phải khớp với hàng mẫu này hay mẫu trình diễn.

Ví dụ: Chiếc xe đạp của quý vị không khớp với mẫu trình diễn. Chiếc xe chỉ có hai tốc độ trong khi quý vị đã yêu cầu loại có bốn tốc độ. Đây là lúc cần sử dụng các quyền của quý vị.

Quy tắc 5. Doanh vụ phải cung cấp cho quý vị tất cả những lời hứa hẹn thêm mà họ đưa ra.

Những lời hứa hẹn thêm mà doanh vụ đưa ra về tình trạng và chất lượng của hàng hóa hay cách thức mà các hàng hóa này hoạt động, được gọi là các bảo đảm được 'nói rõ'. Nếu doanh vụ đưa ra bất kỳ lời hứa hẹn thêm nào, họ phải đảm bảo là quý vị có được tất cả những thứ đó.

Ví dụ: Người bán hàng nói với quý vị là chiếc xe đẩy hàng mà quý vị sắp mua được làm bằng thép và có thể mang được bất kỳ trọng tải nào. Nhưng khi quý vị chuyển nhà, chiếc xe đẩy hàng này bị hư do lực của tất cả các chiếc hộp.

Người ta nói với quý vị là chiếc xe đẩy hàng này đủ khỏe cho bất kỳ tải trọng nào. Đây là lúc sử dụng các quyền của quý vị.

Quy tắc 6. Các dịch vụ phải có mức độ chăm sóc và tay nghề có thể chấp nhận được.

Doanh vụ phải cung cấp dịch vụ với mức độ chăm sóc và chất lượng có thể chấp nhận được.

Ví dụ: Quý vị yêu cầu người thợ sơn sơn hàng rào của mình màu trắng. Quý vị về đến nhà và thấy hàng rào của mình được sơn màu hồng và nó đầy vết dơ và không đều. Quý vị nói quý vị muốn màu trắng và đã mong đợi là nó đều và sạch sẽ. Hãy sử dụng các quyền của quý vị. Yêu cầu người thợ sơn sửa chữa vấn đề này.

Quy tắc 7. Dịch vụ mà quý vị yêu cầu nên phải thích hợp với mục đích hoặc cho những kết quả mà quý vị và doanh vụ đã thỏa thuận.

Ví dụ: Quý vị yêu cầu người thợ dựng một chiếc chuồng chó rộng hai mét và cao một mét. Nhưng cuối cùng quý vị có một chiếc chuồng chỉ đủ lớn để cho một con mèo, hơn là cho con chó của quý vị. Hãy sử dụng các quyền của quý vị. Yêu cầu người thợ này sửa chữa vấn đề.

Quy tắc 8. Quý vị nên phải nhận được các dịch vụ trong một thời gian hợp lý.

Các hợp đồng dịch vụ thường nêu ngày quý vị sẽ có được dịch vụ này, hoặc trong trường hợp các hợp đồng dài hạn hơn, thì là ngày hoàn thành. Nếu hợp đồng của quý vị không nêu điểm này, thì nhà cung cấp phải cung cấp dịch vụ trong một thời gian hợp lý.

Ví dụ: Người thợ sửa mái bắt đầu sửa chiếc mái dột của quý vị cách đây hai tuần. Rồi hai ngày sau, anh ta biến mất, để công việc dở dang, với chiếc mái vẫn dột. Đã hai tuần kể từ lần cuối quý vị trông thấy người thợ sửa mái này. Anh ta nói anh ta sẽ sửa cái mái, nhưng nó vẫn dột. Đây là lúc cần sử dụng các quyền của quý vị.

Danh mục kiểm tra để biết khi nào thì sử dụng các quyền của quý vị.

- Có phải chất lượng của hàng hóa là không thể chấp nhận được?
- Có phải là hàng hóa không thích hợp cho mục đích đã được thảo luận?
- Có phải hàng hóa không khớp với mô tả mà quý vị có trước khi mua?
- Có phải hàng hóa của quý vị không khớp với hàng mẫu hay mẫu trình diễn?
- Có phải doanh vụ đã không thực hiện tất cả những hứa hẹn thêm của họ về chất lượng và công năng?
- Có phải cơ quan cung cấp dịch vụ đã không thực hiện việc chăm sóc và tay nghề hợp lý?
- Có phải cơ quan cung cấp dịch vụ không làm những gì mà quý vị đã yêu cầu họ làm?
- Có phải dịch vụ được cung cấp trong một thời gian không hợp lý?

Nếu quý vị trả lời 'Có' với bất kỳ câu hỏi nào trong số này, thì đây là lúc cần sử dụng các quyền của quý vị.

Danh mục kiểm tra để biết khi nào thì các quyền của quý vị không được áp dụng.

- Có phải quý vị đã dùng sai sản phẩm theo một cách thức mà đã gây nên vấn đề?
- Có phải quý vị đã có được sản phẩm hay dịch vụ mà quý vị yêu cầu, nhưng sau đó đã đổi ý?

Nếu quý vị trả lời 'Có' với bất kỳ câu hỏi nào trong những câu hỏi này, thì quý vị không có quyền yêu cầu việc sửa chữa, thay thế hay hoàn tiền.

Một số doanh vụ đưa ra việc hoán đổi hay hoàn tiền nếu khách hàng đổi ý, nhưng đây không phải là luật. Quý vị không thể kỳ vọng tất cả các doanh vụ đều làm vậy.

Các bước để sử dụng các quyền của quý vị.

1. Hãy trở lại hoặc tiếp xúc với doanh vụ.
2. Giải thích vấn đề một cách rõ ràng và nêu ra là quý vị muốn họ sửa chữa vấn đề.
3. Nếu doanh vụ từ chối sửa chữa vấn đề của quý vị, thì hãy yêu cầu được nói chuyện với người quản lý hoặc viết thư khiếu nại.
4. Nếu doanh vụ vẫn từ chối giúp đỡ, thì hãy liên lạc với cơ quan bảo vệ người tiêu thụ tại địa phương của quý vị hoặc với ACCC.

Muốn biết thêm thông tin? Hãy xem toàn bộ nội dung tại trang mạng:

australia.gov.au/consumerrights

ACCC

1300 302 502

www.accc.gov.au

South Australia

13 1882

www.cbs.sa.gov.au

New South Wales

13 3220

www.fairtrading.nsw.gov.au

Northern Territory

1800 019 319

www.consumeraffairs.nt.gov.au

Victoria

1300 558 181

www.consumer.vic.gov.au

Tasmania

1300 654 499

www.consumer.tas.gov.au

Queensland

13 7468

www.fairtrading.qld.gov.au

Australian Capital Territory

(02) 6207 3000

www.ors.act.gov.au

Western Australia

1300 304 054

www.commerce.wa.gov.au



Australian Government



**Australian
Competition &
Consumer
Commission**

Được ủy quyền bởi Australian Government, Capital Hill, Canberra.

Australian Competition and Consumer Commission

23 Marcus Clarke Street, Canberra, Australian Capital Territory, 2601

© Bản quyền của Chính phủ Liên bang Úc năm 2012

Thông báo quan trọng

Các thông tin trong ấn phẩm này là để làm hướng dẫn tổng quát mà thôi. Các thông tin này không phải là lời khuyên pháp lý hay lời khuyên chuyên môn khác, và không nên được dựa vào đó như là sự khẳng định của luật pháp theo bất kỳ thẩm quyền nào.

ISBN 978 1 921964 59 6_ACCC 01/12_43460_478